

แบบสำรวจความคิดเห็นและความต้องการในการรับบริการ

ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์

● แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบความต้องการและ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ รวมถึงสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ให้บริการ

● แบบสำรวจนี้ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน ได้แก่ 1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ 3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและสิ่งที่ควรปรับปรุง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้รับบริการ ☐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.3 อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

1.4 อาชีพ

☐ ผู้บริหารของหน่วยงาน ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างตำแหน่ง

☐ แม่บ้าน ☐ ทำงานในสถานประกอบการ ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ ทำไร่ ทำสวน ทำนา ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ ผู้สูงอายุ

☐ ว่างงาน ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

1.5 วันที่ใช้บริการ

☐ วันจันทร์ ☐ วันอังคาร ☐ วันพุธ ☐ วันพฤหัสบดี ☐ วันศุกร์

1.6 เวลาที่ใช้บริการ

☐ 08.30 – 10.00 น. ☐ 10.01 – 12.00 น. ☐ 13.00 – 14.00 น.

☐ 14.01 – 15.00 น. ☐ 15.01 – 16.30 น. ☐ เวลาอื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.7 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ/ติดต่อประสานงาน

☐ จำนวน 1 ครั้ง ☐ จำนวน 2 ครั้ง ☐ จำนวน 3 ครั้ง ☐ จำนวน 4 ครั้ง ☐ จำนวน 5 ครั้ง

☐ จำนวนมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หมายถึง ความรู้สึกหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ

2.1 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจในการรับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ด้านสถานที่ และความสะอาดในการให้บริการ					
1.1) อาคารสถานที่ สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.2) การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง					
1.3) ได้รับความสะดวกในการติดต่อ					
1.4) มีการจัดที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ					
2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ					
2.1) ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องจัดกิจกรรม ที่จอดรถ โรงอาหาร เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ					
2.2) มีที่นั่งพักรับบริการมีความเพียงพอ					
2.3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
2.4) มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					
2.5) อุปกรณ์ / เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
3) ด้านกระบวนการให้บริการ					
3.1) มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.2) มีความถูกต้องใน กระบวนการให้บริการ					
3.3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ป้ายหน่วยงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจน					
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 และความชำนาญ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการได้ครบถ้วน					
5) ในภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับใด					
5.1) ระดับความพึงพอใจในภาพรวม					

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					
2.2) ช่องทางในการให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

2. ความง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

.....

.....

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

4. ช่องทางการสื่อสาร

.....

.....

****ขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์
แก่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ ในครั้งนี้****