

แบบสำรวจความคิดเห็นและความต้องการในการรับบริการ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิชญโลก

- แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบความต้องการและ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ รวมถึงสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ให้บริการ
- แบบสำรวจนี้ประกอบไปด้วยเนื้อหา 5 ส่วน ได้แก่ 1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ 3. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร 4. ความต้องการและ 5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และสิ่งที่ควรปรับปรุง
- กำหนดวิธีการการทอดแบบสอบถาม ผ่าน 4 ช่องทาง คือ
 1. Website Link : <https://www.dsd.go.th/phitsanulok>
 2. Facebook Link : <https://www.facebook.com/phitsanulokDSD?mibextid=ZbWKwL>
 3. Line Group เช่น กลุ่มไลน์ผู้เข้ารับบริการ กลุ่มไลน์สถานประกอบกิจการในเครือข่าย
 4. จุดบริการ ณ ตึกอำนวยการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิชญโลก

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 ที่อยู่ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ☐ ในอำเภอเมือง ☐ นอกอำเภอเมือง

1.5 การศึกษา

- ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.6 อาชีพ

- ☐ ผู้บริหารของหน่วยงาน ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างตำแหน่ง
- ☐ แม่บ้าน ☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ ทำไร่ ทำสวน ทำนา ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ ผู้สูงอายุ
- ☐ ว่างาน ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

1.7 วันที่ใช้บริการ

- ☐ วันจันทร์ ☐ วันอังคาร ☐ วันพุธ ☐ วันพฤหัสบดี ☐ วันศุกร์

1.8 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.....

1.9 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ/ติดต่อประสานงาน

- ☐ จำนวน 1 ครั้ง ☐ จำนวน 2 ครั้ง ☐ จำนวน 3 ครั้ง ☐ จำนวน 4 ครั้ง ☐ จำนวน 5 ครั้ง
☐ จำนวนมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หมายถึง ความรู้สึกหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ

2.1 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจในการรับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ด้านสถานที่ และความสะดวกในการให้บริการ					
1.1) อาคารสถานที่ สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.2) การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง					
1.3) ได้รับความสะดวกในการติดต่อ					
1.4) มีการจัดที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ					
2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ					
2.1) ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องจัดกิจกรรม ที่จอดรถ ร้านอาหาร เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ					
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 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการและผู้ที่ต้องการให้ส่วนราชการจัดหา หรือดำเนินการให้

หัวข้อ	ต้องการ	ไม่ต้องการ
1) ประเภทงานบริการที่ใช้		
1.1) จุดประชาสัมพันธ์/ จุดแรกรับเพื่ออำนวยความสะดวก		
1.2) การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540		
1.3) การรับเรื่องร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส		
1.4) การฝึกอบรม		
1.5) การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน		
1.6) การรับรองความรู้ความสามารถ		
1.7) การยื่นรับรองหลักสูตร/ ฝึกอบรมตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545		
1.8) อื่น ๆ ระบุ.....		
2) วันและเวลาเปิดให้บริการ		
2.1) เปิดให้บริการ จันทร์ – ศุกร์ เวลา 07.30 – 08.30 น. หรือ เวลา 16.30 – 17.30 น.		
2.2) เปิดให้บริการ จันทร์ – ศุกร์ เวลา 12.00 – 13.00 น.		
2.3) เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ (วันหยุดราชการ) เปิดให้บริการ เสาร์ – อาทิตย์ เวลา 09.00 – 12.00 น.		
2.4) เปิดให้บริการวันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือ วันและเวลาอื่น ๆ ตามที่เหมาะสม		

หัวข้อ	ต้องการ	ไม่ต้องการ
3) สถานที่ให้บริการ		
3.1) สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ		
3.2) สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับกิจกรรมในการให้บริการ		
3.3) สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย		
4) ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ		
4.1) มีระบบการขนส่งที่สามารถเดินทางไปยังสถานที่ให้บริการได้สะดวก		
4.2) มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทิศทางไปจุดบริการเห็นได้ชัดเจน		
4.3) มีการอธิบาย แนะนำขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน		
4.4) ให้บริการสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา		
4.5) ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง		
5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ		
5.1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุเพียงพอ		
5.2) สามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานได้ทันที		
5.3) อุปกรณ์/ เครื่องมือมีคุณภาพและทันสมัย		
5.4) สถานที่มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ		
5.5) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง แก้วน้ำ พัดลม ที่จอดรถ ฯลฯ เพียงพอต่อการรองรับผู้มารับบริการ		
6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ		
6.1) อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ Website/ YouTube/ LINE/ Facebook/ หนังสือพิมพ์ออนไลน์/ กระดาษ		
6.2) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ โปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือ ฯลฯ		
6.3) สื่อโทรทัศน์		
6.4) สื่อวิทยุ		
6.5) ป้ายประชาสัมพันธ์		
7) การให้บริการของเจ้าหน้าที่		
7.1) เจ้าหน้าที่วางตัว สุภาพ มีมารยาท ให้เกียรติ		
7.2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ		
7.3) เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำหรือให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน		
7.4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการได้ครบถ้วน		
7.5) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว		

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

รายการ	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
1) ให้บริการที่ถูกต้อง เชื่อวชาญ และเชื่อถือได้					
2) เปิดโอกาสให้สอบถามเจ้าหน้าที่ได้ทุกระดับ					
3) อยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งในครั้งต่อไป					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

.....

.....

.....

.....

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

4. ช่องทางการสื่อสาร

.....

.....

.....

.....

****ขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์
แก่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก ในครั้งนี้****