

แบบสอบถามความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง

ต่อสินค้า/บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสินค้า/บริการของสำนักงานเลขานุการกรม คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานบริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อสินค้า/บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังต่อสินค้า/บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

ส่วนที่ 4 ระดับความสัมพันธ์กับสำนักงานเลขานุการกรม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

- | | | | | |
|-------------------------|---|---|--|--|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | |
| 2. อายุ | ☐ 20-30 ปี | ☐ 31-40 ปี | ☐ 41-50 ปี | ☐ 51 ปีขึ้นไป |
| 3. วุฒิมัธยมศึกษาสูงสุด | ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 4. ระยะเวลาการทำงาน | ☐ น้อยกว่า 5 ปี | ☐ 5-10 ปี | ☐ 10-20 ปี | ☐ มากกว่า 20 ปี |
| 5. ประเภทผู้รับบริการ | ☐ ผู้บริหาร | ☐ ขรก.ระดับชำนาญการ/ชำนาญงาน | | |
| | ☐ พนักงานราชการ | ☐ ลูกจ้างประจำ | ☐ ขรก.ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน | |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อสินค้า/บริการของสำนักงานเลขานุการกรม (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้บริการ	ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
ความพึงพอใจต่อสินค้า/บริการ							
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน							
1.1 งานสารบรรณ							
1.2 งานยานพาหนะ							
1.3 งานสนับสนุนการดำเนินงาน							
1.4 งานพิธีการและกิจกรรมพิเศษ							
1.5 งานบริการสารสนเทศ/ห้องสมุด							
1.6 งานอาคารสถานที่ด้านการซ่อมบำรุง							
1.7 งานอาคารสถานที่ด้านบริการจัดสถานที่และห้องประชุม							
2. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา							
2.1 งานสารบรรณ							
2.2 งานยานพาหนะ							
2.3 งานสนับสนุนการดำเนินงาน							
2.4 งานพิธีการและกิจกรรมพิเศษ							
2.5 งานบริการสารสนเทศ/ห้องสมุด							
2.6 งานอาคารสถานที่ด้านการซ่อมบำรุง							
2.7 งานอาคารสถานที่ด้านบริการจัดสถานที่และห้องประชุม							

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้ บริการ	ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		
3. ผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ							
3.1 งานสารบรรณ							
3.2 งานยานพาหนะ							
3.3 งานสนับสนุนภารกิจนักบริหาร							
3.4 งานพิธีการและกิจกรรมพิเศษ							
3.5 งานบริการสารสนเทศ/ห้องสมุด							
3.6 งานอาคารสถานที่ด้านการซ่อมบำรุง							
3.7 งานอาคารสถานที่ด้านบริการจัดสถานที่และห้องประชุม							
ความพึงพอใจต่อบุคลากร							
4.บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ							
4.1 บุคลากรงานสารบรรณ							
4.2 บุคลากรงานยานพาหนะ							
4.3 งานสนับสนุนภารกิจนักบริหาร							
4.4 งานพิธีการและกิจกรรมพิเศษ							
4.5 งานบริการสารสนเทศ/ห้องสมุด							
4.6 งานอาคารสถานที่ด้านการซ่อมบำรุง							
4.7 งานอาคารสถานที่ด้านบริการจัดสถานที่และห้องประชุม							
5. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย							
5.1 บุคลากรงานสารบรรณ							
5.2 บุคลากรงานยานพาหนะ							
5.3 งานสนับสนุนภารกิจนักบริหาร							
5.4 งานพิธีการและกิจกรรมพิเศษ							
5.5 งานบริการสารสนเทศ/ห้องสมุด							
5.6 งานอาคารสถานที่ด้านการซ่อมบำรุง							
5.7 งานอาคารสถานที่ด้านบริการจัดสถานที่และห้องประชุม							
6. บุคลากร มีความรู้ และความชำนาญในงานที่ได้รับมอบ							
6.1 บุคลากรงานสารบรรณ							
6.2 บุคลากรงานยานพาหนะ							
6.3 งานสนับสนุนภารกิจนักบริหาร							
6.4 งานพิธีการและกิจกรรมพิเศษ							
6.5 งานบริการสารสนเทศ/ห้องสมุด							
6.6 งานอาคารสถานที่ด้านการซ่อมบำรุง							
6.7 งานอาคารสถานที่ด้านบริการจัดสถานที่และห้องประชุม							

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้ บริการ	ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		
7. บุคลากรสื่อสารชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย							
7.1 บุคลากรงานสารบรรณ							
7.2 บุคลากรงานยานพาหนะ							
7.3 งานสนับสนุนภารกิจนักบริหาร							
7.4 งานพิธีการและกิจกรรมพิเศษ							
7.5 งานบริการสารสนเทศ/ห้องสมุด							
7.6 งานอาคารสถานที่ด้านการซ่อมบำรุง							
7.7 งานอาคารสถานที่ด้านบริการจัดสถานที่และห้องประชุม							

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังต่อสินค้า/บริการของสำนักงานเลขาธิการกรม (ใส่ตัวเลข 1,2,3... ในหน้าหัวข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยเรียงลำดับความสำคัญ)

- ท่านคาดหวังให้บุคลากรสำนักงานเลขาธิการกรมมีลักษณะอย่างไร (เรียงตามลำดับความสำคัญ)

☐ มีความชำนาญในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	☐ ติดต่อประสานงานได้ชัดเจนและรวดเร็ว
☐ สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติได้ถูกต้อง	☐ ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ท่านต้องการให้สำนักงานเลขาธิการกรมปรับปรุงและพัฒนางานบริการด้านใดบ้าง

☐ งานสารบรรณ	☐ งานสนับสนุนภารกิจนักบริหาร	☐ งานพิธีการและกิจกรรมพิเศษ
☐ งานอาคารสถานที่	☐ งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ห้องสมุด	

ส่วนที่ 4 ระดับความสัมพันธ์กับสำนักงานเลขาธิการกรม

- ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์ (การปฏิบัติงานร่วมกัน) กับสำนักงานเลขาธิการกรมอยู่ในระดับใด

☐ 0 = ไม่มีความสัมพันธ์เลย (ไม่มีการติดต่อและปฏิบัติงานร่วมกันเลย)
☐ 1 = ความสัมพันธ์ห่างเหิน (มีการติดต่อและปฏิบัติงานร่วมกันเป็นบางครั้ง 1-2 ครั้ง/ปี)
☐ 2 = ความสัมพันธ์ปานกลาง (มีการติดต่อและปฏิบัติงานร่วมกันมากกว่า 6 ครั้ง/ปี)
☐ 3 = ความสัมพันธ์ดีมาก/แนบแน่น (มีการติดต่อและปฏิบัติงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี)
- ท่านมีความสัมพันธ์กับบุคลากรสำนักงานเลขาธิการกรมอยู่ในระดับใด

☐ 0 = ไม่มีความสัมพันธ์เลย (ไม่มีการติดต่อและปฏิบัติงานร่วมกันเลย)
☐ 1 = ความสัมพันธ์ห่างเหิน (มีการติดต่อและปฏิบัติงานร่วมกันเป็นบางครั้ง 1-2 ครั้ง/ปี)
☐ 2 = ความสัมพันธ์ปานกลาง (มีการติดต่อและปฏิบัติงานร่วมกันมากกว่า 6 ครั้ง/ปี)
☐ 3 = ความสัมพันธ์ดีมาก/แนบแน่น (มีการติดต่อและปฏิบัติงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม
ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานในโอกาสต่อไป
สำนักงานเลขาธิการกรม