ช่องทางรับฟังความคิดเห็น

มารับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถให้ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามผู้มารับบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ส่วนแรก ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ โดยส่วนที่ ๒ มีการประเมินผลความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่

ระดับ ๑ ควรปรับปรุง
ระดับ ๒ พึงพอใจน้อย
ระดับ ๓ พึงพอใจปานกลาง
ระดับ ๔ พึงพอใจมาก
ระดับ ๕ พึงพอใจมากที่สุด

โดยแยกข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น ๓ ด้าน

ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๖ ข้อย่อย

๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อัธยาศัย เป็นมิตร
๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
๑.๔ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
๑.๕ การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม
๑.๖ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อ ขอรับบริการ

ด้านที่ ๒ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบ่งเป็น ๓ ข้อย่อย

๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง
๒.๒ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านที่ ๓ ส่งอำนวยความสะดวก แบ่งเป็น ๔ ข้อย่อย

๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ
๓.๓ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม
๓.๔ มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการให้บริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๑ ปี ☐๒๑–๓๐ ปี

☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี

☐ ๕๑-๖๐ ปี ☐๖๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทขึ้นไป

๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสากิจ/เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ

☐ ผู้บริหาร/พนักงาน/สมาชิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

☐ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ

☐ ผู้ประกอบการเอกชน/พนักงานบริษัท

☐ ข้าราชการบำนาญ

☐ แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

รายการประเมินผล	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อัธยาศัยดี เป็นมิตร					
๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๑.๔ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

รายการประเมินผล	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑.๕ การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม					
๑.๖ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อ ขอรับบริการ					
ด้านที่ ๒ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒.๒ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว					
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๓.๔ มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ