

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ  
ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด



ตอนที่ 1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

1. เพศ
  1.  ชาย
  2.  หญิง
2. อายุ
  1.  20-29 ปี
  2.  30-39 ปี
  3.  40-49 ปี
  4.  50 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา
  1.  ต่ำกว่าปริญญาตรี
  2.  ปริญญาตรี
  3.  สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทของการประกอบกิจการ
  1.  ร้านเกม
  2.  ร้านคาราโอเกะ
  3.  ร้านเกมและคาราโอเกะ
  4.  ร้านให้เช่า แลกเปลี่ยน หรือจำหน่ายภาพยนตร์
  5.  ร้านให้เช่า แลกเปลี่ยน หรือจำหน่ายวีดิทัศน์
5. ประเภทของผู้รับบริการ
  1.  เจ้าของกิจการ
  2.  ผู้รับมอบอำนาจ

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	คุณภาพ (Quality)				
	ดีมาก (Very Good)	ค่อนข้างดี (Fairy good)	ปานกลาง (Fair)	ค่อนข้างไม่ดี (Not very good)	ไม่ดีเลย (Not good at all)
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. มีป้ายประกาศชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และยินดีในการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
7. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. จำนวนเก้าอี้ หรือที่นั่งคอยสำหรับรอรับบริการมีความเหมาะสม	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
11. บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์หลังจากเข้ารับบริการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ด้านความโปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาคในการให้บริการ</b>					
13. ได้รับการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



มีต่อด้านหลังค่ะ



ตอนที่ 3. ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจสำหรับการเข้ารับบริการในครั้งนี้

(เลือกตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ได้มากกว่า ๑ ข้อ และกรุณาระบุเหตุผลที่ท่านไม่พึงพอใจ)

3.1 ด้านกระบวนการ

- ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ (เหตุผล.....)
- ระยะเวลาในการให้บริการ (เหตุผล.....)
- บ้ายประกาศชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ (เหตุผล.....)

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (เหตุผล.....)
- การตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ (เหตุผล.....)
- มนุษยสัมพันธ์และความยินดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เหตุผล.....)

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ (เหตุผล.....)
- จำนวนเก้าอี้ หรือนั่งคอยสำหรับรอรับบริการ (เหตุผล.....)
- ช่องทางการติดต่อประสานงาน (เหตุผล.....)
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ (เหตุผล.....)

3.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

- การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (เหตุผล.....)
- ความรู้ที่เป็นประโยชน์หลังจากเข้ารับบริการ (เหตุผล.....)

3.5 ด้านความโปร่งใส เป็นธรรม เสมอภาคในการให้บริการ

- ลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ (เหตุผล.....)
- ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (เหตุผล.....)

ตอนที่ 4. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

สัมภาษณ์ผู้ว่าราชการฯ

---

---

---

---



ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม  
ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์  
ต่อการนำมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการต่อไป

