

เลขที่แบบสำรวจ.....

**แบบสอบถาม ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ของการได้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖**

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมป่าไม้ คำตอบของท่านทุกคำตอบจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและให้บริการของ ส่วนกฎหมายและนิติกรรมสัญญา สำนักกฎหมาย จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับ

แบบสอบถามประกอบด้วย ๔ ส่วน จำนวนทั้งสิ้น ๒๒ ข้อ คือ

ส่วนที่ ๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน ๕ ข้อ
ส่วนที่ ๒	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวน ๑๓ ข้อ
ส่วนที่ ๓	การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวน ๓ ข้อ
ส่วนที่ ๔	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน ๑ ข้อ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความซึ่งเป็นความจริงเกี่ยวกับท่าน

- ๑.๑ เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
- ๑.๒ ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภท
☐ ๑) ข้าราชการ ☐ ๒) พนักงานราชการ
☐ ๓) ลูกจ้างประจำ ☐ ๔) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- ๑.๓ อายุ
☐ ๑) ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๒) ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๔) ๕๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๔ ระดับการศึกษา
☐ ๑) ปวช./ปวส. และต่ำกว่า ☐ ๒)ปริญญาตรี ☐ ๓)ปริญญาโท หรือ สูงกว่า
- ๑.๕ สังกัด (สำนัก/กอง/กลุ่ม).....

ส่วนที่ ๒ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒.๑ ท่านเคยใช้ผลงาน/บริการด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือไม่

☐ ไม่เคย

☐ เคย (ด้านใดบ้างโปรดระบุ)

☐ ด้านการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

☐ ด้านตัวชี้วัดมิติภายในด้านการพัฒนาองค์กร

☐ ด้านนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

☐ ด้าน PMQA

☐ ด้านอื่นๆ

๒.๒ ความคาดหวังและความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความซึ่งเป็นความจริงเกี่ยวกับท่าน

(เกณฑ์การให้คะแนน ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด)

ระดับความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของ ส่วนกฎหมายและนิติกรรมสัญญา สำนักกฎหมาย

ด้าน	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่										
๑) มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ										
๒) มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ										
๓) ให้บริการด้วยความสุภาพและเหมาะสม										
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน										
๑) กำหนดได้ชัดเจนและเป็นระบบ										
๒) โปร่งใสและตรวจสอบได้										
๓) รวดเร็ว คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ										

ด้านการบริการ										
๑) การให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย										
๒) การตอบข้อหารือ/ คำวินิจฉัยเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว										

ด้าน	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการ (ต่อ)										
๓) การให้ความรู้เป็นไปอย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ สอดคล้องกับความต้องการ (ประชุม/ สัมมนา/อบรม)										
๔) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์										
๕) มีการตอบข้อหารือด้านกฎหมายด้วยการปาไ้ม้และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวดเร็ว ถูกต้องชัดเจน นำไปปฏิบัติได้จริง										
๖) ภาพรวมของการบริการด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖										

ส่วนที่ ๓ การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

☐ ไม่มี

☐ มี

คำชี้แจง

ถ้ามี โปรดเรียงลำดับเรื่องที่ไม่พึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับตั้งแต่ สูงสุด ถึงน้อยที่สุด โดยให้เริ่มจากหมายเลข ๑, ๒, ๓ ตามลำดับ ตามเหตุผลในแต่ละด้านลงในช่องลำดับความสำคัญขวามือ ☐

เหตุผล	ลำดับ ความสำคัญ
ด้านเจ้าหน้าที่	
๑. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้/ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญ	
๒. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	
๓. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น ขาดการติดตามและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	
๔. อื่นๆ.....	
เหตุผล	ลำดับ ความสำคัญ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๑. ขาดการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและไม่เป็นระบบ	
๒. กระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่โปร่งใส	
๓. ระยะเวลาการปฏิบัติงานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ	
๔. อื่น ๆ.....	
ด้านบริการ	
๑. ไม่สามารถให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง	
๒. แนวทางการปฏิบัติขาดความชัดเจน	
๓. คู่มือขาดความละเอียด ไม่ครอบคลุม และไม่เพียงพอโปรตรระบบคู่มือ และรายละเอียดที่ต้องการเพิ่มเติม	
๔. อื่น ๆ.....	

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....