

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่องานบริการของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (สลค.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

ชุดที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และเติมข้อความลงในช่องว่าง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการของ สลค. ในโอกาสต่อไป

งานบริการที่ท่านมารับบริการ/มาติดต่อ

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1) งานราชกิจจานุเบกษา | <input type="radio"/> 2) งานบริการข้อมูลมติคณะรัฐมนตรี |
| <input type="radio"/> 3) งานทะเบียนฐานันดร | <input type="radio"/> 4) งานข้อมูลพิพิธภัณฑ์ และจดหมายเหตุ |
| <input type="radio"/> 5) งานบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ | <input type="radio"/> 6) อื่น ๆ (ระบุ) |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ประเภทของผู้รับบริการ

- | | | |
|---|--|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) ประชาชนทั่วไป | <input type="radio"/> 2) หน่วยงานราชการ | <input type="radio"/> 3) รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="radio"/> 4) ห้างหุ้นส่วน/บริษัทเอกชน | <input type="radio"/> 5) อื่น ๆ (ระบุ) | |

1.2 อาชีพ (ตอบเฉพาะกรณีที่เป็นประชาชนทั่วไป)

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> 1) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ | <input type="radio"/> 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน |
| <input type="radio"/> 3) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว | <input type="radio"/> 4) เกษตรกร |
| <input type="radio"/> 5) รับจ้างทั่วไป | <input type="radio"/> 6) นักเรียน/นักศึกษา |
| <input type="radio"/> 7) แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ | <input type="radio"/> 8) อื่น ๆ (ระบุ) |

1.3 เพศ 1) ชาย 2) หญิง

1.4 อายุ ปี

1.5 ระดับการศึกษา

- | | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="radio"/> 2) ปริญญาตรี | <input type="radio"/> 3) ปริญญาโท | <input type="radio"/> 4) ปริญญาเอก |
|---|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|

1.6 ข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ด้านใด

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> 1) ราชการ | <input type="radio"/> 2) ส่วนตัว |
| <input type="radio"/> 3) การศึกษา | <input type="radio"/> 4) อื่น ๆ (ระบุ) |

1.7 นอกจากช่องทางที่ สลค. ให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ 1) มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง 2) โทรศัพท์ 3) เว็บไซต์ (www.cabinet.thaigov.go.th) 4) โทรสาร 5) e-mail 6) สลค. สาร แล้ว ช่องทางที่ท่านต้องการให้ สลค. บริการเพิ่มเติม คือ

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ				
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	ค่อนข้างพอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
1) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
2) มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ติดต่อประสานงาน					
5) มีมารยาท เป็นมิตร และเต็มใจให้บริการ					
6) ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ					
7) ให้ข้อมูลหรือตอบข้อสงสัย/ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
8) ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี					
9) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
การอำนวยความสะดวก					
10) มีการประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน					
11) มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
12) มีการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
13) มีความพร้อมของเอกสาร/แบบฟอร์มในการขอรับบริการ					
14) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด					
15) มีช่องทางเลือกให้ใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ แฟกซ์ sms เป็นต้น					
16) จัดเก็บค่าธรรมเนียมในการบริการที่เหมาะสม (ถ้ามี)					
17) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
ผลของการให้บริการ					
18) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
19) ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่กฎหมายกำหนด					

ส่วนที่ 3 การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะการปรับปรุงในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม
ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการในโอกาสต่อไป