แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

นิยาม

งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานบัตรประชาชนและงานทะเบียนราษฎร ณ ที่ว่าการอำเภอ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎรโดยตรง ณ ที่ว่าการอำเภอ

วัน เดือน ปี

วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ. ..... เวลา ..... น.

วัน ☐ จันทร์ ☐ อังคาร ☐ พุธ ☐ พฤหัสบดี ☐ ศุกร์ ☐ เสาร์ ☐ อาทิตย์

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด?

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
	5	4	3	2	1	
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ติดประกาศไว้						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น						
1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด						
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ						
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
2.5 ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
3. สิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ						
3.2 มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก						
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด						
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น						
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม						

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
	5	4	3	2	1	
4. คุณภาพของการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ						
4.3 ผลการบริการในภาพรวม						

ตอนที่ 2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ แต่ไม่เกิน 2 ข้อ)

1. จุดเด่นของการให้บริการ

1.1 .....

1.2 .....

2. จุดที่ควรปรับปรุง

2.1 .....

2.2 .....

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.1 .....

3.2 .....

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบ)

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 15 – 19 ปี ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี

☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 – 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ไม่เคยเรียน ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ ปวช. ☐ ปวส./ปวท./อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทและสูงกว่า ☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร ☐ รับจ้างทั่วไป/กรรมกร ☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ ว่างงาน/ไม่มีงานทำ ☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

5. ประเภทของงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ที่มาใช้บริการ (เจ้าหน้าที่ผู้สำรวจความพึงพอใจเป็นผู้กรอก)

--- ในกรณีที่ใช้บริการมากกว่า 1 ประเภท ให้เลือกเพียง 1 ประเภท ที่ต้องการให้ความเห็น ***

☐ การทำบัตรประจำตัวประชาชน ☐ การแจ้งเกิด - ตาย ☐ การแจ้งย้ายที่อยู่

☐ การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน - ทะเบียนบ้าน ☐ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ☐ การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

☐ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน ☐ การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร ☐ การขอตรวจ คัด รับรอง สำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด - คนตาย

☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

6. การบันทึกข้อมูล

☐ เจ้าหน้าที่เป็นผู้บันทึกข้อมูล ☐ ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้บันทึกข้อมูล

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ