

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

กองตรวจสอบคุณภาพสินค้าประมง

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ และดียิ่งขึ้น ข้อมูลที่ท่านกรอกจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

- 1.1 เพศ ○ ชาย ○ หญิง
- 1.2 อายุ ○ 10 – 19 ปี ○ 20 – 29 ปี ○ 30 – 39 ปี ○ 40 – 49 ปี ○ 50 – 59 ปี ○ 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 อาชีพ
- ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ○ ผู้ประกอบการด้านการประมง ○ ชาวประมง
- รับราชการ (กรมประมง) ○ รับราชการ (ส่วนราชการอื่น)/รัฐวิสาหกิจ ○ รับราชการ (สถาบันการศึกษา)
- รับราชการ/ผู้นำท้องถิ่น(องค์กรปกครองท้องถิ่น เช่น อบต. อบจ. เทศบาล เป็นต้น) ○ พนักงาน/ลูกจ้าง(สมาคมประมง)
- พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ○ นักเรียน/นักศึกษา ○ อื่น ๆ (ระบุ).....
- 1.4 ชื่อหน่วยงาน.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.2 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) บ้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ แสดงจุดบริการ					
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น					
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.3 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
- ด้านตรวจโรงงาน					
- ด้านสุ่มตัวอย่าง					
- ด้านห้องปฏิบัติการกายภาพ					
- ด้านห้องปฏิบัติการเคมี					
- ด้านห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา					
- ด้านออกใบรับรอง : Health Certificate, Catch Certificate และ Annex IV					
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
- ด้านตรวจโรงงาน					
- ด้านสุ่มตัวอย่าง					
- ด้านห้องปฏิบัติการกายภาพ					
- ด้านห้องปฏิบัติการเคมี					
- ด้านห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา					
- ด้านออกใบรับรอง : Health Certificate, Catch Certificate และ Annex IV					
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื้อถือ เป็นต้น					
- ด้านตรวจโรงงาน					
- ด้านสุ่มตัวอย่าง					
- ด้านห้องปฏิบัติการกายภาพ					
- ด้านห้องปฏิบัติการเคมี					
- ด้านห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา					
- ด้านออกใบรับรอง : Health Certificate, Catch Certificate และ Annex IV					
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
- ด้านตรวจโรงงาน					
- ด้านสุ่มตัวอย่าง					
- ด้านห้องปฏิบัติการกายภาพ					
- ด้านห้องปฏิบัติการเคมี					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
- ด้านห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา					
- ด้านออกใบรับรอง : Health Certificate, Catch Certificate และ Annex IV					
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
- ด้านตรวจโรงงาน					
- ด้านสุ่มตัวอย่าง					
- ด้านห้องปฏิบัติการกายภาพ					
- ด้านห้องปฏิบัติการเคมี					
- ด้านห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา					
- ด้านออกใบรับรอง : Health Certificate, Catch Certificate และ Annex IV					
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
- ด้านตรวจโรงงาน					
- ด้านสุ่มตัวอย่าง					
- ด้านห้องปฏิบัติการกายภาพ					
- ด้านห้องปฏิบัติการเคมี					
- ด้านห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา					
- ด้านออกใบรับรอง : Health Certificate, Catch Certificate และ Annex IV					
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
- ด้านตรวจโรงงาน					
- ด้านสุ่มตัวอย่าง					
- ด้านห้องปฏิบัติการกายภาพ					
- ด้านห้องปฏิบัติการเคมี					
- ด้านห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา					
- ด้านออกใบรับรอง : Health Certificate, Catch Certificate และ Annex IV					
3) ผลการให้บริการในภาพรวม					
- ด้านตรวจโรงงาน					
- ด้านสุ่มตัวอย่าง					
- ด้านห้องปฏิบัติการกายภาพ					
- ด้านห้องปฏิบัติการเคมี					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
- ด้านห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา					
- ด้านออกใบรับรอง : Health Certificate, Catch Certificate และ Annex IV					

ส่วนที่ 2 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ตอนที่ 1 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

(โปรดเลือกใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง [.....] หน้าข้อที่ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการ และโปรดระบุรายละเอียดที่ไม่พึงพอใจด้วย)

- [.....] 1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อย่างไร (โปรดระบุ).....
.....
- [.....] 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อย่างไร (โปรดระบุ).....
.....
- [.....] 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไร (โปรดระบุ).....
.....
- [.....] 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างไร (โปรดระบุ).....
.....

ตอนที่ 2 ข้อควรปรับปรุง ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ

- 2.1 ท่านคิดว่าสิ่งที่หน่วยงานควร**ปรับปรุง**การให้บริการ ได้แก่
- 1).....
2).....
3).....

- 2.2 ท่านมี**ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ**เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ตามข้อ 2.1 อย่างไร
- 1).....
2).....
3).....

- 2.3 สิ่งที่ท่าน**ประทับใจ**ในการให้บริการของหน่วยงาน
- 1).....
2).....
3).....

>> ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาสละเวลาตอบแบบสำรวจนี้ <<