

ที่ ศธ ๐๖๐๘/๒ ๕๕๕

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ กทม. ๑๐๓๐๐

๕ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษาและผู้อำนวยการสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาครัฐทุกแห่ง

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้สถาบันส่งเสริมกิจการบ้านเมืองที่ดีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน ๒๕๖๔ เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ รวมถึงความต้องการ ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการปรับปรุงงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจึงขอให้ท่านดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ (นักเรียน/นักศึกษา) ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน ปิดประกาศ QR Code และเว็บไซต์แบบสำรวจ ณ จุดให้บริการ โดยท่านสามารถดาวน์โหลดโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจได้ที่ QR Code และ URL ด้านล่าง และขอให้เตรียมความพร้อมเพื่อรับการสำรวจ ณ จุดให้บริการ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจะได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

เรียน ผู้อำนวยการ

วชช ๕๐๓. ๖๕๑ ใช้นิตยภัต

ดำเนินการประชาสัมพันธ์การสำรวจความ

พอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการตาม

คู่มือสำหรับประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ

สื่อโซเชียลมีเดีย

กัณฐิรา ๕ เม.๖.๖๔

เรียน ผู้อำนวยการ

๑. สื่อโซเชียลมีเดีย

๒. สื่อมวลชน

วชช ๕๐๓.

๕ เม.๖.๖๔

เรียน ผู้อำนวยการ

๑. สื่อโซเชียลมีเดีย

๒. สื่อมวลชน

วชช ๕๐๓. ๖๕๑

๕ เม.๖.๖๔

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุเทพ แก่งสันเทียะ)

เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

๑. ก.ร.ว

๒. (๖) ค.ร.ว

๓. ม.ร.ว. ๖๖๖. ๖๖๖

สแกน QR



วชช ๕๐๓. ๖๕๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๐๒๖ ๕๕๕๕ ต่อ ๑๘๐๐

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๑๓๑๘

<https://qr.go.page.link/Cyefm>

Online survey



ขอเชิญร่วมตอบแบบสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

ทุกความเห็น มีความหมาย



SCAN ME



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

www.opdc.go.th

Online survey

ขอเชิญร่วมตอบแบบสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

ทุก**ความเห็น**
มีความหมาย



SCAN ME

<https://opdc.csn.cx/>

CLICK HERE

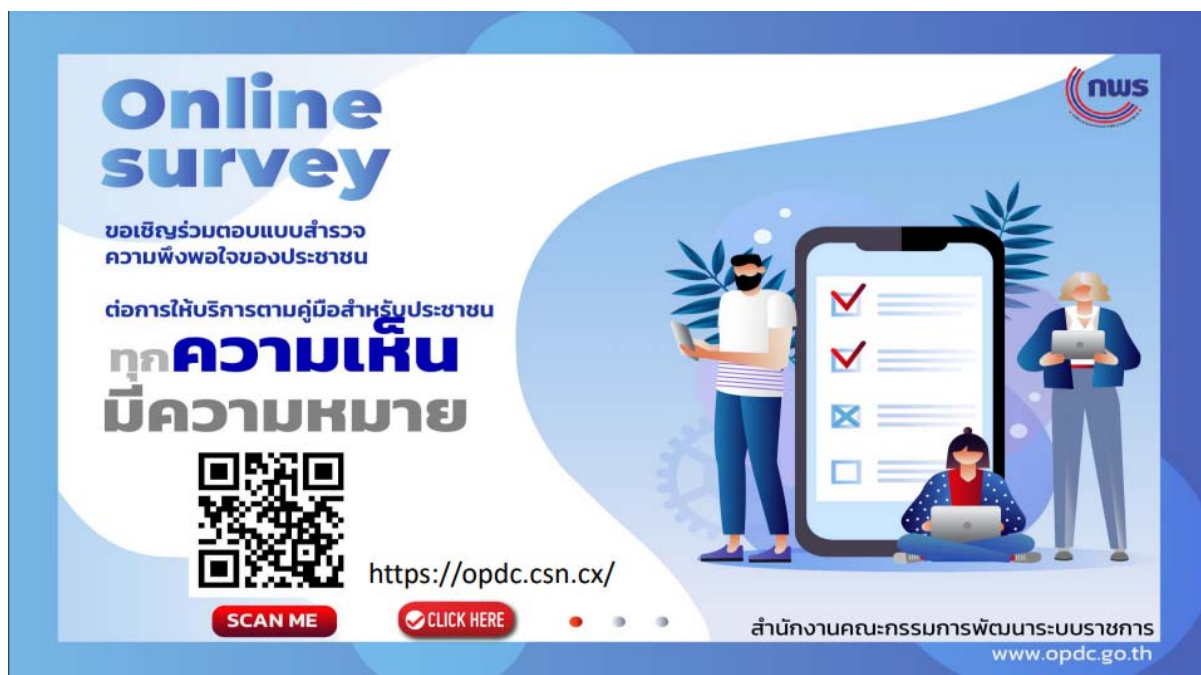


สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
www.opdc.go.th

(ตัวอย่าง)

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

1. ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถเข้าไปกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน ท่านสามารถดาวน์โหลดโปสเตอร์ได้ที่ QR Code และ URL ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย



2. แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชนประกอบด้วยคำชี้แจงและแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 1) ส่วนที่ 1: ประสิทธิภาพของผู้รับบริการ
- 2) ส่วนที่ 2: การรับรู้เกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน
- 3) ส่วนที่ 3: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐ
- 4) ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาแนวทางการให้บริการของภาครัฐ เพื่อประสิทธิภาพและความโปร่งใส มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) สำรวจความพึงพอใจและรับฟังความเห็นของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐตามคู่มือสำหรับประชาชน
- 2) สำรวจเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการรับบริการภาครัฐ

เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริการของภาครัฐ และสร้างความโปร่งใสให้กับภาครัฐ กรุณากรอกแบบสำรวจตามความเป็นจริง โดยข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และแสดงผลในภาพรวมเท่านั้น

ถัดไป

0

0%

100

ส่วนที่ 1: ประสบการณ์ของผู้รับบริการ

1.1 ในช่วงเวลาไม่เกิน 1 ปีที่ผ่านมา ท่านรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

- ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงานเจ้าของงานบริการ/สำนักงานเขต/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน (เช่น ศูนย์บริการร่วมกระทรวง / ศูนย์บริการร่วม ณ ห้างสรรพสินค้า)
- ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม
- ☐ ณ จุดบริการแบบเคลื่อนที่
- ☐ รับบริการผ่านไปรษณีย์
- ☐ รับบริการผ่านทางโทรศัพท์
- ☐ รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- ☐ ไม่เคยรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ใน 1 ปีที่ผ่านมา

ย้อนกลับ

ถัดไป

0 12% 100

1.2 ประเภทงานบริการที่ท่านรับบริการเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ด้านงานทะเบียนราษฎร (เช่น แจ้งเกิด, จดทะเบียนสมรส, ย้ายทะเบียนบ้าน)
- ☐ ด้านการเกษตร
- ☐ ด้านแรงงาน
- ☐ ด้านสาธารณูปโภค (เช่น ไฟฟ้า ประปา)
- ☐ ด้านการท่องเที่ยว
- ☐ ด้านสุขภาพ (เช่น รักษาพยาบาล, ประกันสังคม)
- ☐ ด้านการศึกษา/วัฒนธรรม
- ☐ ด้านการเงิน (เช่น การชำระภาษี/รับเงินสวัสดิการของรัฐ)
- ☐ งานทะเบียนที่ดิน (เช่น จดทะเบียนที่ดิน, โฉนดที่ดิน)
- ☐ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (เช่น การแจ้งความ)
- ☐ ด้านการคมนาคม/การขนส่ง (เช่น ขอบใบอนุญาตขับขี่ ต่ออายุใบขับขี่)
- ☐ ด้านการค้า / การลงทุน/อุตสาหกรรม / การรับรองมาตรฐานสินค้า
- ☐ งานบริการข้อมูลทั่วไป
- ☐ ด้านการร้องเรียน
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ย้อนกลับ

ถัดไป

0 18% 100

ส่วนที่ 2: การรับรู้เกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน

2.1 ท่านทราบหรือไม่ว่าหน่วยงานรัฐที่ท่านใช้บริการมี “คู่มือสำหรับประชาชน” โดยจะมีการระบุข้อมูลการให้บริการ เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาและค่าธรรมเนียมในการรับบริการ

- ☐ ทราบ
- ☐ ไม่ทราบ

ย้อนกลับ

ถัดไป



ส่วนที่ 2: การรับรู้เกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน

2.1 ท่านทราบหรือไม่ว่าหน่วยงานรัฐที่ท่านใช้บริการมี “คู่มือสำหรับประชาชน” โดยจะมีการระบุข้อมูลการให้บริการ เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาและค่าธรรมเนียมในการรับบริการ

- ☒ ทราบ
- ☐ ไม่ทราบ

โปรดระบุ แหล่งที่ท่านทราบ

- ☐ จากการติดประกาศ ณ หน่วยบริการ
- ☐ จากสื่อเผยแพร่ / ช่องทางออนไลน์
- ☐ การบอกต่อจากบุคคลอื่น
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

ย้อนกลับ

ถัดไป



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

2.2 การมีคู่มือสำหรับประชาชน ช่วยให้การรับบริการจากภาครัฐเป็นอย่างไร

- | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1) ช่วยให้ท่านทราบข้อมูลการรับบริการที่ครบถ้วนชัดเจน | ☐ เห็นด้วย | ☐ ไม่เห็นด้วย |
| 2) ช่วยให้ท่านเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับบริการได้ | ☐ เห็นด้วย | ☐ ไม่เห็นด้วย |
| 3) ช่วยให้ได้รับการบริการรวดเร็วขึ้น | ☐ เห็นด้วย | ☐ ไม่เห็นด้วย |
| 4) ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสมากขึ้น | ☐ เห็นด้วย | ☐ ไม่เห็นด้วย |

ย้อนกลับ

ถัดไป



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

ส่วนที่ 3: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐ

ส่วนนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการภาครัฐ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

- 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 3 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- 0 หมายถึง ไม่พึงพอใจเลย

ย้อนกลับ

ถัดไป



3.1 การให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ

3.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ท่านสามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้ตามเกณฑ์ดังนี้: 4 คือ พึงพอใจมากที่สุด, 3 คือ พึงพอใจมาก, 2 คือ พึงพอใจน้อย, 1 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด และ 0 คือ ไม่พึงพอใจเลย

1) ช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

2) การจัดระบบคิวการให้บริการที่ดี

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

3) ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

4) ระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

5) จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณามีความเหมาะสม

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

ย้อนกลับ

ถัดไป



3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ท่านสามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้ตามเกณฑ์ดังนี้: 4 คือ พึงพอใจมากที่สุด, 3 คือ พึงพอใจมาก, 2 คือ พึงพอใจน้อย, 1 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด และ 0 คือ ไม่พึงพอใจเลย

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูล และคำปรึกษาที่ดีได้

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ รับผิดชอบอย่างเต็มที่

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

ย้อนกลับ

ถัดไป



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.1.3 ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ท่านสามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้ตามเกณฑ์ดังนี้: 4 คือ พึงพอใจมากที่สุด, 3 คือ พึงพอใจมาก, 2 คือ พึงพอใจน้อย, 1 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด และ 0 คือ ไม่พึงพอใจเลย

1) จุดแรกรับในการให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ คัดกรองเอกสาร และกรอกแบบฟอร์มต่างๆ

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

2) การออกแบบผังงานในจุดก่อนบริการและจุดให้บริการที่สะดวกสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

3) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ น้ำดื่ม เป็นต้น

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

ย้อนกลับ

ถัดไป



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

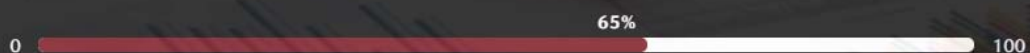
3.3 ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

ท่านสามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้ตามเกณฑ์ดังนี้: 4 คือ พึงพอใจมากที่สุด, 3 คือ พึงพอใจมาก, 2 คือ พึงพอใจน้อย, 1 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด และ 0 คือ ไม่พึงพอใจเลย

☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0

ย้อนกลับ

ถัดไป



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

4.2 งานบริการอะไรที่ท่านอยากให้เป็นบริการออนไลน์หรือ e-Services (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ด้านงานทะเบียนราษฎร (เช่น แจ้งเกิด,จดทะเบียนสมรส,ย้ายทะเบียนบ้าน)
- ☐ ด้านการเกษตร
- ☐ ด้านแรงงาน
- ☐ ด้านสาธารณูปโภค (เช่น ไฟฟ้า ประปา)
- ☐ ด้านการท่องเที่ยว
- ☐ ด้านสุขภาพ (เช่น รักษาพยาบาล, ประกันสังคม)
- ☐ ด้านการศึกษา/วัฒนธรรม
- ☐ ด้านการเงิน (เช่น การชำระภาษี/รับเงิน สวัสดิการของรัฐ)
- ☐ งานทะเบียนที่ดิน (เช่น จดทะเบียนที่ดิน, โฉนดที่ดิน)
- ☐ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (เช่น การแจ้งความ)
- ☐ ด้านการคมนาคม/การขนส่ง (เช่น ขออนุญาตขับขี้อายุใบขับขี่)
- ☐ ด้านการค้า /การลงทุน/อุตสาหกรรม / การรับรองมาตรฐานสินค้า
- ☐ งานบริการข้อมูลทั่วไป
- ☐ ด้านการร้องเรียน
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ย้อนกลับ

ถัดไป

0

76%

100

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

4.1 ท่านคิดว่าการบริการของภาครัฐควรปรับปรุงในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ระยะเวลารอคอย
- ☐ ค่าธรรมเนียม
- ☐ สถานที่ให้บริการ
- ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ☐ ยังต้องใช้สำเนาเอกสารประกอบ
- ☐ ปรับปรุง/จัดทำระบบการให้บริการออนไลน์
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ย้อนกลับ

ถัดไป

0

71%

100

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

4.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ย้อนกลับ

ถัดไป

082%100

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

ส่วนที่ 5: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

5.1 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

5.2 อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี

☐ 21 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 – 60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

5.3 อาชีพ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ แม่บ้าน

☐ รับราชการ

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ บริหารเอกชน

☐ เกษตรกรรม

☒ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ระบุ

5.4 พื้นที่ที่ได้รับการมากที่สุด

ย้อนกลับ

ถัดไป

088%100

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน

ขอทราบข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในงานวิจัย โดยข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการอ้างอิงใดๆ และข้อมูลของท่านจะถูกลบออกจากระบบเมื่อจบโครงการแล้ว

- ☐ ยินดี
- ☐ ไม่ยินดี

ย้อนกลับ

ส่งคำตอบ

0

94%

100

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน



ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่า
เราจะนำความคิดเห็นของท่านไปพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการต่อไป

0

100%

100