**คำถามสำรวจความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการและความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานรัฐของกระบวนงานที่มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2557**

| **ข้อคำถาม** | **ใช่** | **ไม่ใช่** |
| --- | --- | --- |
| **ด้านความโปร่งใสและประสิทธิภาพการให้บริการ** |
| 1. ท่านได้รับทราบข้อมูล กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับในการขอรับบริการจาก หน่วยงานเป็นอย่างดี |  |  |
| 2. ท่านได้รับทราบขั้นตอน และมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานอย่าง เพียงพอ และชัดเจน (ตามประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ) |  |  |
| 3. ท่านได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามที่หน่วยงานกำหนดและติดประกาศ ไว้ (ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ)  |  |  |
| 4. ท่านได้รับการบริการตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดและติดประกาศไว้ (ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ) ในเรื่อง |  |  |
| - ช่องทางการให้บริการ |  |  |
| - ระยะเวลาเปิด-ปิดทำการ |  |  |
| - หลักฐาน/เอกสารที่ต้องใช้ |  |  |
| - ค่าธรรมเนียมการให้บริการ |  |  |
| - ระยะเวลาของการได้รับบริการ |  |  |
| 5. ท่านได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |
| 6. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความประพฤติของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม (ช่องทางที่ทำให้ยื่นข้อร้องเรียนแล้วรู้สึกปลอดภัย/ไม่กังวล/ไม่มีผลกระทบทางลบ) |  |  |
| 7. กรณีมีเรื่องร้องเรียน หน่วยงานมีการตอบกลับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของท่านได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ |  |  |
| **ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ** |
| 8. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านใช้บริการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (เช่น รับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้น ไม่ละเลยในการปฏิบัติหน้าที่ ตั้งใจให้บริการ เป็นต้น) |  |  |
| 9. ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าถูกต้อง สามารถเชื่อถือได้ |  |  |
| **ด้านการคอร์รัปชั่น** |
| 10. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้ยินหรือรับทราบว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (เฉพาะงานบริการที่นำมาดำเนินการเรื่อง ความโปร่งใส และ SLA เท่านั้น) เคยรับเงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับบริจาค ร้องขอสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดเพื่อแลกเปลี่ยนกับการได้รับบริการ |  |  |
| 11. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกร้องขอ/เสนอให้เงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับบริจาค ร้องขอสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ |  |  |

**ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ความคิดเห็น** | **หมายเหตุ** |
| **พึงพอใจ** | **เฉยๆ** | **ไม่พึงพอใจ** |
| การให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |
| ขั้นตอนของการให้บริการ |  |  |  |  |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |
| การจัดคิวเพื่อขอรับบริการ |  |  |  |  |
| สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การจัดพื้นที่ให้บริการ สถานที่นั่งรอรับบริการ จำนวนห้องน้ำที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ ที่จอดรถ เป็นต้น หรืออื่นๆ โปรดระบุ................................................................................................................. |  |  |  |  |
| อื่นๆ ............................................... |  |  |  |  |