

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินิม
อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
 ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ
 ๑) ประชาชนทั่วไป ๒) ชุมชน
 ๓) องค์กรเอกชน ๔) หน่วยงานภาครัฐ
 ๕) หน่วยงานภาคเอกชน
๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ
 ๑) จัดฝึกอบรม ๒) จัดประชุม/สัมมนา
 ๓) เข้าศึกษาดูงาน ๔) อื่นๆระบุ - ชำระภาษี, สอบถามข้อมูลต่างๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | | | |
|--|---------------------------|------------------|-----------------|-------------|
| | พอใจ มาก | ค่อนข้าง พอใจ | ไม่ค่อย พอใจ | ไม่ พอใจ |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก | | | | |
| ๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | | | | |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| ๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง | | | | |
| ๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกลักษณะท่าทางสุภาพ | | | | |
| ๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | | | | |
| ๘. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม | | | | |
| ๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| ๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | | | | |
| ๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร | | | | |
| ๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | | | | |
| ๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน | | | | |
| ๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | | | | |
| ๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น | | | | |
| ๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | | | | |
| ๑๗. ได้รับบริการที่คุ้มค่า | | | | |
| ๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม | | | | |

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

| ความเชื่อมั่นของคุณภาพการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) | | | |
|---|--------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| | เชื่อมั่น มาก | ค่อนข้าง เชื่อมั่น | ไม่ค่อย เชื่อมั่น | ไม่ เชื่อมั่น |
| การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ | | | | |
| ๑.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม | | | | |
| ๒.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส | | | | |
| ๓.หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | |
| การเกิดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของหน่วยงานรัฐ | | | | |
| ๔.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็น อย่างดี | | | | |
| ๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ | | | | |
| ๖.เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ | | | | |
| การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของ หน่วยงานรัฐ | | | | |
| ๗.หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพ | | | | |
| ๘.สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของ ผู้รับบริการ | | | | |
| | | | | |

ปัญหา ๑.
 ๒.
 ข้อเสนอแนะ ๑.
 ๒.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

