

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลฤๅณม
อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

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 - ข้าราชการ, 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 ตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม				
๙.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา รับบริการ				
๑๑.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัด กิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร				
๑๒.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
๑๓.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจน				
๑๔.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม				
๑๕.ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทาง สำหรับผู้พิการ,ผู้สูงอายุ เป็นต้น				
๑๖.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ				
๑๗.ได้รับบริการที่คุ้มค่า				
๑๘.ผลการให้บริการในภาพรวม				

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นของคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)			
	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ				
๑.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม				
๒.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส				
๓.หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ				
การเกิดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของหน่วยงานรัฐ				
๔.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี				
๕.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ				
๖.เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ				
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ				
๗.หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ				
๘.สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ				

ปัญหา

๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ

๑. ..

๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อีกครั้งที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้