

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ  
กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม  
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 ขออนุญาตก่อสร้าง, ติดตาม  
ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานของผู้ให้บริการ                                                            | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) |                  |                 |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------|-----------------|-------------|
|                                                                                                             | พอใจ<br>มาก               | ค่อนข้าง<br>พอใจ | ไม่ค่อย<br>พอใจ | ไม่<br>พอใจ |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                    |                           |                  |                 |             |
| ๑.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                                                |                           |                  |                 |             |
| ๒.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก                                                            |                           |                  |                 |             |
| ๓.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา                                                                        |                           |                  |                 |             |
| ๔.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง                                                               |                           |                  |                 |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                          |                           |                  |                 |             |
| ๕.ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง                                                                      |                           |                  |                 |             |
| ๖.แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกลักษณะท่าทางสุภาพ                                                                  |                           |                  |                 |             |
| ๗.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                                                        |                           |                  |                 |             |
| ๘.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้<br>ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม |                           |                  |                 |             |
| ๙.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน                                             |                           |                  |                 |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                               |                           |                  |                 |             |
| ๑๐.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา<br>รับบริการ                                          |                           |                  |                 |             |
| ๑๑.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัด<br>กิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร                |                           |                  |                 |             |
| ๑๒.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                                                                |                           |                  |                 |             |
| ๑๓.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ<br>ชัดเจน                                               |                           |                  |                 |             |
| ๑๔.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม                                                                                |                           |                  |                 |             |
| ๑๕.ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทาง<br>สำหรับผู้พิการ,ผู้สูงอายุ เป็นต้น                     |                           |                  |                 |             |
| ๑๖.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                                         |                           |                  |                 |             |
| ๑๗.ได้รับบริการที่คุ้มค่า                                                                                   |                           |                  |                 |             |
| ๑๘.ผลการให้บริการในภาพรวม                                                                                   |                           |                  |                 |             |

**ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

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

ปัญหา

๑. ....

๒. ....

ข้อเสนอแนะ

๑. ....

๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้