

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ
กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม
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 ขออนุญาตก่อสร้าง, ติดตามข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน

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.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ 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

