

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลไค้งยาง
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี

๒๑ - ๔๐ ปี

๔๑ - ๖๐ ปี

มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป

๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ

ประชาชนทั่วไป

ชุมชน

องค์กรเอกชน

หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาคเอกชน

๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ

จัดฝึกอบรม

จัดประชุม/สัมมนา

เข้าศึกษาดูงาน

อื่นๆ ระบุ -ชำระภาษี, สอบถามข้อมูลต่างๆ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)			
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก				
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา				
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง				
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ				
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ				
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม				
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน				

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา รับบริการ				
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร				
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน				
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม				
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับ ผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น				
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ				
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า				
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม				

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)			
	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ				
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม				
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส				
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ				
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ				
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็น อย่างดี				
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ				
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ				
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ				
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ				
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ				

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....