

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา**

**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

**วัน/เดือน/ปี ที่ตอบแบบสอบถาม..............................................**

**--------------------------------------------------**

**วัตถุประสงค์** เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงานในสังกัด**องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า** สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** (ใส่เครื่องหมาย  *ใน* 🗆 *หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)*



1. เพศ 🗆 ชาย 🗆 หญิง

2. อายุ..............ปี

3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ 🗆 ประชาชนทั่วไป 🗆 ชุมชน 🗆 องค์กรเอกชน

🗆 หน่วยงานภาครัฐ 🗆 หน่วยงานภาคเอกชน

4. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ 🗆 จัดฝึกอบรม 🗆 จัดประชุม/สัมมนา 🗆 ศึกษาดูงาน

🗆 อื่น ๆ ระบุ .................................................

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** (ใส่เครื่องหมาย  *ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)*



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **พอใจมาก** | **ค่อนข้าง**  **พอใจ** | **เฉย ๆ** | **ไม่ค่อย**  **พอใจ** | **ไม่**  **พอใจ** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**  1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก |  |  |  |  |  |
| 3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา |  |  |  |  |  |
| 4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง |  |  |  |  |  |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง |  |  |  |  |  |
| 6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ |  |  |  |  |  |
| 7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น  ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน |  |  |  |  |  |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ |  |  |  |  |  |
| 12. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย |  |  |  |  |  |
| 13. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม |  |  |  |  |  |
| **ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **พอใจมาก** | **ค่อนข้าง**  **พอใจ** | **เฉย ๆ** | **ไม่ค่อย**  **พอใจ** | **ไม่**  **พอใจ** |
| **ด้านคุณภาพการให้บริการ**  14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ |  |  |  |  |  |
| 15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า |  |  |  |  |  |
| 16. ผลการให้บริการในภาพรวม |  |  |  |  |  |

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ**.............................................................................................................

.....................................................................................................................................................................................................

**ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ** (ใส่เครื่องหมาย  *ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)*



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ** | **ระดับความเชื่อมั่น** | | | | |
| **เชื่อมั่นมาก** | **ค่อนข้าง**  **เชื่อมั่น** | **เฉย ๆ** | **ไม่ค่อย**  **เชื่อมั่น** | **ไม่**  **เชื่อมั่น** |
| **การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ**  1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่าง  เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส |  |  |  |  |  |
| 3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ |  |  |  |  |  |
| **การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ**  4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี |  |  |  |  |  |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่  รับผิดชอบ |  |  |  |  |  |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ |  |  |  |  |  |
| **การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ**  7. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม  ประสิทธิภาพ |  |  |  |  |  |
| 8. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ |  |  |  |  |  |

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้



**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา**

**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็นการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ** | **ผลคะแนนการประเมินตามระดับความพึงพอใจ** | | | | | |
| **พอใจมาก** | **ค่อนข้าง**  **พอใจ** | **เฉย ๆ** | **ไม่ค่อย**  **พอใจ** | **ไม่**  **พอใจ** | **รวม** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**  1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 170 | 20 | 10 | 0 | 0 | 200 |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก | 160 | 30 | 10 | 0 | 0 | 200 |
| 3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | 180 | 20 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ | 180 | 20 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ |  |  |  |  |  | 200 |
| 8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | 180 | 20 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ | 180 | 20 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 12. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 180 | 20 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 13. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | 180 | 20 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| **ด้านคุณภาพการให้บริการ**  14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 15. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 16. ผลการให้บริการในภาพรวม | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| **การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ**  1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส | 180 | 20 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| **การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ**  4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ | 190 | 10 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| **การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ**  7. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ | 180 | 20 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| 8. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ | 180 | 20 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| รวมคะแนน |  |  | 0 | 0 | 0 |  |



ลงนาม....................................................

(นายพุ่ม สวัสดิ์ก้อนสกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า