

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ ด้าน
เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
--

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี
☐ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/
เทียบเท่า ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานภาพของผู้มารับบริการ

- ☐ 1) รับราชการ
☐ 2) รัฐวิสาหกิจ
☐ 3) ลูกจ้าง
☐ 4) เกษตรกรรม
☐ 5) ธุรกิจส่วนตัว
☐ 6) รับจ้าง
☐ 7) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีป้ายบอกขั้นตอนการบริการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
1.4 มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
1.5 กระบวนการทำงานแบบประชาชนมีส่วนร่วม					
2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากร					
2.1 เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการและช่วยเหลืออำนวยความสะดวก					
2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนและผู้รับบริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.5 เจ้าหน้าที่มีการอุทิศ และเต็มใจบริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งอยู่ในชุมชน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีความร่มรื่นสวยงาม					
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง เป็นต้น					
3.4 การบริการด้าน หนังสือพิมพ์ วารสาร น้ำดื่ม เพียงพอ					
3.5 การประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3.6 อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย เพียงพอและบริการได้รวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบสอบถาม
