

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 น้ดื่มเพียงพอ	/				
3.5 การประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย		/			
3.6 อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย เพียงพอและบริการได้รวดเร็ว	/				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบสอบถาม

นายผไท นวดงสอนงานที่ปั๊มโรงรีด ทำให้ผมเสียเวลา ๑๐ นาที
ขาดความชัดเจน และตามสะดวก ในกรณีนี้

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	พอใจน้อย	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 สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	✓				
3.2 สถานที่สะอาด ระเบียบเรียบร้อย 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

✓

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 น้ำดื่มเพียงพอ	/				
3.5 การประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย		/			
3.6 อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย เพียงพอและบริการได้รวดเร็ว	/				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบสอบถาม

- 4/5 -
