

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง อ.เมืองเลย จังหวัดเลย**

- คำชี้แจง** ๑. การศึกษานี้มีความมุ่งหมาย เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หน่วยงานสนับสนุนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองและเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็น
แนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานต่อไป
๒. แบบสำรวจแบ่งเป็น ๓ ตอน ได้แก่
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

ชื่อหน่วยงานที่รับการประเมิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความ
ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1) เพศ () ชาย () หญิง

2) ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

() ๑. บุคลากร () สายวิชาการ () สายสนับสนุน

() ๒. นิสิต ๒.๑. () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

๒.๒ () ศึกษา ระบบปกติ () ศึกษา ระบบพิเศษ

() ๓. ประชาชนทั่วไป / หน่วยงานภาครัฐ/ เอกชน

๓) ท่านติดต่อขอใช้บริการ โดยช่องทางใดมากที่สุด

() ๑. ติดต่อด้วยตนเอง () ๒. ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

() ๓. ผ่านโทรศัพท์ / แฟกซ์ () ๔. จดหมาย/ หนังสือราชการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาว่าท่านพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานสนับสนุนที่ท่านรับบริการในระดับใด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ให้บริการ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ						
1.2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน						
1.3 ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว						
1.4 มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน						
1.5 สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน						
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
2.2 เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ						
2.3 เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง						
2.4 เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ						
2.5 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ						
2.6 เจ้าหน้าที่ มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้						

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี/ไม่พบ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ติดต่อ ขอรับบริการได้สะดวก						
3.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ						
3.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ						
3.5 มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ						
3.6 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น						
3.7 สถานที่ให้บริการ สะอาด สภาพแวดล้อมดี						
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ						
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน						
4.3 ได้รับการอย่างมีคุณภาพ						
4.4 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว						