**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**เทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช**

**ประจำปี พ.ศ. 2562**

**ข้อชี้แจง**  กรุณาทำเครื่องหมายในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**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. ระดับการศึกษาสูงสุด**

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

**4. สถานภาพของผู้มารับบริการ**

€ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร € 2) ผู้ประกอบการ

€ 3) ประชาชนผู้รับบริการ € 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

€ 5) อื่นๆ โปรดระบุ ……………………………………….

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **รายละเอียดการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **พอใจน้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **1** | **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** |  |  |  |  |  |
|  | 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) |  |  |  |  |  |
|  | 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) |  |  |  |  |  |
|  | 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
|  | 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี |  |  |  |  |  |
|  | 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
|  | 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **รายละเอียดการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **พอใจน้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **๒** | **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |  |  |
|  | 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
|  | 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ |  |  |  |  |  |
|  | 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม |  |  |  |  |  |
|  | 4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  | 5 คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ |  |  |  |  |  |
|  | 6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ |  |  |  |  |  |
|  | 7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย |  |  |  |  |  |
|  | 8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ |  |  |  |  |  |
| **3** | **ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
|  | 1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ |  |  |  |  |  |
|  | 2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ |  |  |  |  |  |
|  | 3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |