**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ**
**เทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา**
**วันที่.....เดือน.....ปี.....**

---

**วัตถุประสงค์** เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลไทรโยง-ไชยวาล สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☒ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☒ ชาย ☒ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ☒ ประชาชนทั่วไป ☒ ชุมชน ☒ องค์กรเอกชน ☒ หน่วยงานภาครัฐ ☒ หน่วยงานภาคเอกชน

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

| ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | พอใจมาก | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**<br>1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก | | | | | |
| 3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | | | | | |
| 4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**<br>5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง | | | | | |
| 6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ | | | | | |
| 7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | | | | | |
| 8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | | | | | |
| 9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | | | | | |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**<br>10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร | | | | | |
| 12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | | | | | |
| 13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |
| 14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | | | | | |
| 15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | | | | | |

| ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | พอใจมาก | ค่อนข้างพอใจ | เฉย ๆ | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจ |
| **ด้านคุณภาพการให้บริการ**<br>16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | | | | | |
| 17. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า | | | | | |
| 18. ผลการให้บริการในภาพรวม | | | | | |

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ**.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....