



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน

เมืองพัตถยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ ๑.ชาย ๒.หญิง
- ๑.๒ อายุ ๑.อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี ๒.อายุ ๒๐ - ๓๙ ปี
 ๓.อายุ ๔๐ - ๕๙ ปี ๔.อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ การศึกษา ๑.ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา ๒.มัธยมศึกษา/ปวช.
 ๓.อนุปริญญา/ปวส. ๔.ปริญญาตรี
 ๕.สูงกว่าปริญญาตรี
- ๑.๔ อาชีพ ๑.นักเรียน/นักศึกษา ๒.พนักงานบริษัทเอกชน
 ๓.ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ๔.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 ๕.อื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ)
- ๑.๕ สถานะชื่อในทะเบียนบ้าน ๑.อยู่ในเขตเมืองพัตถยา ๒.อยู่นอกเขตเมืองพัตถยา

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัตถยา ในประเด็น

คำถามต่อไปนี้อย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และคล่องตัว		
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ		
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนมากเกินความจำเป็น		
๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ		
๒.๒ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		

ตอนที่ ๒ : ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน เมืองพัทยา ในประเด็น
คำถามต่อไปนี้อย่างไร โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๒.๓ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ		
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น		
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เช่น ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น		
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ จุดบริการของหน่วยงาน ช่องบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก		
๓.๒ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่จุดให้บริการ		
๓.๓ ความเพียงพอ เหมาะสม ของที่จอดรถ ห้องน้ำ และจุดที่นั่งคอยรับบริการ		
๓.๔ ความเพียงพอ คุณภาพและทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ในการให้บริการ		
๓.๕ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และช่องบริการ		
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์		
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ และช่องบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย		
๔.๒ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการของงานบัตรประจำตัวประชาชน		
๔.๓ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานของงานบัตรประจำตัวประชาชน		
๕. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ		
๕.๑ การให้บริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน		
๕.๒ ความรวดเร็วของการบริการตามมาตรฐานที่กำหนด (มาตรฐานการให้บริการต่อครั้งต่อรายนับตั้งแต่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ นาที/ครั้ง)		
๕.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม		

ตอนที่ ๓ : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการของงานบัตร
ประจำตัวประชาชน เมืองพัทยาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ ร่วมกับ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัทยา