

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลบางคา อำเภอรราชสาส์น จังหวัดฉะเชิงเทรา

ชื่องานบริการ..งานขออนุญาตใช้น้ำประปา...สถานที่สำรวจ..อบต.บางคา....วันที่สำรวจ..1.ต.ค.62...-30..ก.ย.63.

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

- ตั้งแต่เดือนตุลาคม เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
- ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงใด
 08.30 – 10.00 น. 10.01 – 12.00 น. 12.01 – 14.00 น. 14.01 – เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย 5 คน หญิง 3 คน
- อายุ.....ปี
- สถานภาพ โสด สมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ นักเรียน/นักศึกษา รับจ้างทั่วไป
 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ เกษตรกร/ประมง ว่างาน
 อื่นๆ.....
- รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
- ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	8	-	-	-	-
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100				
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	8	-	-	-	-
	100				
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	8	-	-	-	-
	100				
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	8	-	-	-	-
	100				
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	8	-	-	-	-
	100				
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	8	-	-	-	-
	100				

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	6	2	-	-	-
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75	25			
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	2	-	-	-
75	25				
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	6	2	-	-	-
75	25				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	6	2	-	-	-
75	25				
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	6	2	-	-	-
75	25				
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	6	2	-	-	-
75	25				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	6	2	-	-	-
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	75	25			
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	7	1	-	-	-
87.50	12.50				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	7	1	-	-	-
87.50	12.50				
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	7	1	-	-	-
87.50	12.50				
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	7	1	-	-	-
87.50	12.50				
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	7	1	-	-	-
87.50	12.50				
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	7	1	-	-	-
87.50	12.50				
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	7	1	-	-	-
87.50	12.50				

โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....-.....

โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....-.....