

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



QR Code แบบประเมินความพึงพอใจ
หรือลิงค์ shorturl.asia/XLdMH

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลกงรถ อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ส่วนราชการที่ให้บริการ.....เข้ารับบริการในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
การติดต่อราชการ เรื่อง

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงานในสังกัดเทศบาล
ตำบลกงรถ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

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. อาชีพของผู้มารับบริการ
 - 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ/ค้าขาย 3) นักเรียน/นักศึกษา
 - 4) รับจ้างทั่วไป 5) พนักงานบริษัท 6) รัฐวิสาหกิจ
 - 7) ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างของรัฐ 8) อื่นๆโปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					โปรดพลิก
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

4. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
17. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
18. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	เชื่อมั่น มาก	ค่อนข้าง เชื่อมั่น	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เชื่อมั่น	ไม่ เชื่อมั่น
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส					
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
6. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ					
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ					
7. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ					
8. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ					