



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. จำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการได้มาใช้บริการเทศบาลตำบลเอราวัณต่อเดือน

- ๑ ครั้งต่อเดือน ๒ ครั้งต่อเดือน ๓ ครั้งต่อเดือน ๔ ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. เพศ

- ชาย หญิง

๓. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม

- นักเรียน/นักศึกษา ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ รับจ้างทั่วไป
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ เกษตร/ประมง แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 เกษตร/ประมง ว่างาน อื่น ๆ

๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท
 ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					

๖. ระดับความคิดเห็น (ต่อ)

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อัธยาศัยดี)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็ม ใจ และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการเช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					

๖. ระดับความคิดเห็น (ต่อ)

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
๔. ความพึงพอใจ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ					
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจ ง่าย					
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒ .ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน					

ส่วนที่ ๔ ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่าง ๆ เทศบาลตำบลเอราวัณ

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๑. โครงการบริการด้านสาธารณสุข ด้านคมนาคม ถนน คู คลองระบายน้ำ					
๒. โครงการบริการสาธารณสุข ด้านน้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค					
๓. โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ ประเพณี และวัฒนธรรม และงานรัฐพิธี ต่าง ๆ					
๔. โครงการบริการเกี่ยวกับการจัดเก็บ ภาษี ทะเบียนพาณิชย์งานทะเบียนท้องถิ่น บริการด้านสาธารณสุข ขอบใบอนุญาต ก่อสร้างและงานท้องถิ่นสัญจร					
๕. โครงการให้บริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย					

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....