

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างหิน ณ จุดบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างหิน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างหิน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่างหิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
- จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย <input checked="" type="radio"/> ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
1.1 เพศ		
<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง	
1.2 อายุ		
<input type="radio"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="radio"/> อายุ 31 - 40 ปี	<input type="radio"/> อายุ 51 - 60 ปี
<input type="radio"/> อายุ 20 - 30 ปี	<input type="radio"/> อายุ 41 - 50 ปี	<input type="radio"/> มากกว่า 60 ปี
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด		
<input type="radio"/> ประถมศึกษา	<input type="radio"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="radio"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> อื่นๆ
1.4 อาชีพ		
<input type="radio"/> รับราชการ	<input type="radio"/> ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	<input type="radio"/> นักเรียนนักศึกษา
<input type="radio"/> เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	<input type="radio"/> รับจ้าง	<input type="radio"/> เกษตรกร
		<input type="radio"/> อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ <i>(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)</i>			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น			
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น			
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
3) ผลการบริการในภาพรวม			