

ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

อายุ

- ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี
☐ ๒๑ - ๔๐ ปี
☐ ๔๑ - ๖๐ ปี
☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

อาชีพ

- ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ
☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจน้อย (ร้อยละ)	ไม่ค่อย (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๒.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๒.๕ ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร /มีรอยยิ้ม /อภัยยัคดี)					
๓.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจน้อย (ร้อยละ)	ไม่ค่อย (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๔.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔.๓ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อการติดต่อใช้บริการ					
๔.๔ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ขอขอบคุณทุกท่าน
จะนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนางองค์กรให้มีคุณภาพในทุกๆด้าน
เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด