



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ กองการประปา .....

ที่ รบ. ๕๓๐๐๗/- ..... วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ .....

เรื่อง. สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ .....

เรียน ผู้อำนวยการกองการประปา

ตามที่ กองการประปา ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อที่จะได้ทราบความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้น้ำประปา และข้อมูลเกี่ยวกับน้ำประปาที่ใช้ในการอุปโภคของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้รับทราบไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนาคุณภาพน้ำประปาที่ใช้ในการอุปโภคให้ดีขึ้น เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้น้ำได้รับความพึงพอใจและให้เกิดประโยชน์กับประชาชนต่อไป นั้น

กองการประปา ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาทั้ง ๔ สาย ดังนี้

๑. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จากผู้ใช้น้ำประปาภายในเขตเทศบาลตำบล กระจับ ทั้ง ๔ สาย จำนวน ๕๐ คน

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด%	มาก%	ปานกลาง%	น้อย%	น้อยที่สุด%
๑. ด้านคุณภาพน้ำประปา	๘๑	๑๐	๙	-	-
๒. ด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ	๘๓	๗	๑๐	-	-
๓. ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	๘๕	๕	๑๐	-	-
๔. ด้านการให้บริการของพนักงาน	๘๔	๑๐	๖	-	-
๕. การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่	๘๕	๘	๗	-	-

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ควรทำความสะอาด บริเวณห้องถังประปาหมู่บ้าน ซี.เค.
๒. น้ำประปาไม่สะอาดบางครั้งมีสีดำ ชุ่น และไหลน้อย
๓. การจดมาตรวัดน้ำควรจัดให้ละเอียดและรอบคอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....นันทิชา บุตรดี.....  
(นางสาวนันทิชา บุตรดี)  
เจ้าพนักงานธุรการ

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลกระเจ็ด  
-เพื่อโปรดทราบ

(๑).....  
(ลงชื่อ).....  
(นายนิกร ศรีพุทธโอ)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการประปา  
21 พ.ค. 2564

ความเห็น

(๒).....  
(ลงชื่อ).....  
(นายสมศักดิ์ ตันเจริญ)  
ปลัดเทศบาลตำบลกระเจ็ด  
21 พ.ค. 2564

(๓).....  
(ลงชื่อ).....  
(นายมนัส ใจเงิน)  
นายกเทศมนตรีตำบลกระเจ็ด  
24 พ.ค. 2564

## แบบสอบถาม ประจำปี 2564

สำหรับผู้น้ำประปา

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้น้ำประปา

แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองการประปา เทศบาลตำบลกระจับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หรือเติมค่าในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ.....35.....ปี
3. สายที่ใช้น้ำ.....ล้างจาน.....
4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....5.....คน
5. สถานภาพสมรส  
 โสด  สมรส  
 หม้าย
6. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า  
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี
7. อาชีพ  
 ค้าขาย  พนักงานบริษัทเอกชน  
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน  นักเรียน/นักศึกษา  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ลักษณะของบ้านพักอาศัย  
 บ้านเดี่ยว  ตึกแถว / อาคารพาณิชย์  
 ทาว์นเฮ้าส์  คอนโดมิเนียม
9. รายได้ของครอบครัวรวมกันทุกคน ประมาณ  
 ไม่เกิน 10,000 บาท  10,001 - 20,000 บาท  
 20,001 - 30,000 บาท  มากกว่า 30,000 บาท
10. ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน  
 ไม่เกิน 100 บาท  100 - 500 บาท  
 501 - 1,000 บาท  1,001 บาทขึ้นไป
11. การชำระค่าน้ำประปา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 เจ้าหน้าที่เก็บค่าน้ำ  สำนักงาน (กองประปา)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองการประปา เทศบาลตำบลกระเจ็ด  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนน ตามระดับความพึงพอใจของท่าน

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านคุณภาพน้ำ					
1.1 ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำ		/			
1.2 ความใสของน้ำประปา ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น		/			
1.3 แรงดันน้ำประปา		/			
1.4 ความเพียงพอของน้ำประปา		/			
1.5 ความสะอาดของน้ำประปา		/			
2.ด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ					
2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการ		/			
2.2 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ		/			
2.3 ความรวดเร็วในการบริการแต่ละขั้นตอน		/			
2.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ สั้น กระชับ เข้าใจง่าย	/				
2.5 อุปกรณ์ใช้ในบริการทันสมัย สะดวก		/			
3.ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ					
3.1 อัตราค่าน้ำประปา	/				
3.2 ค่าธรรมเนียมขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำ (ขอมาตรใหม่)	/				
3.3 ค่าธรรมเนียมขอเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำ	/				
3.4 ค่าธรรมเนียมขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำ (มาตรเสีย)	/				
3.5 ค่าธรรมเนียมขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำ (เจตนาทำมาตรเสียหาย)	/				
4.ด้านการให้บริการของพนักงาน					
4.1 ความเต็มใจให้บริการ	/				
4.2 การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน	/				
4.3 การยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	/				
4.4 การแต่งกายสุภาพ	/				
4.5 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ขอใช้น้ำ	/				
5.การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่					
5.1 ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก	/				
5.2 สถานที่จอดรถพอเพียง			/		
5.3 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ		/			
5.4 มีน้ำดื่มสะอาดบริการ	/				
5.5 มีห้องน้ำที่สะอาด สะดวก	/				

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

## แบบสอบถาม ประจำปี 2564

สำหรับใช้น้ำประปา

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา

แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองการประปา เทศบาลตำบลกระจับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หรือเติมคำในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  
( ) ชาย  หญิง
2. อายุ.....47 ปี
3. สายที่ใช้น้ำ.....พื้นนอกๆแถว
4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....6 คน
5. สถานภาพสมรส  
( ) โสด  สมรส  
( ) หม้าย
6. ระดับการศึกษาสูงสุด  
( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า  
( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี
7. อาชีพ  
( ) ค้าขาย  พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) แม่บ้าน / พ่อบ้าน ( ) นักเรียน/นักศึกษา  
( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ลักษณะของบ้านพักอาศัย  
( ) บ้านเดี่ยว ( ) ตึกแถว / อาคารพาณิชย์  
( ) ทาวส์เฮ้าส์ ( ) คอนโดมิเนียม
9. รายได้ของครอบครัวรวมกันทุกคน ประมาณ  
( ) ไม่เกิน 10,000 บาท ( ) 10,001 - 20,000 บาท  
( ) 20,001 - 30,000 บาท  มากกว่า 30,000 บาท
10. ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน  
( ) ไม่เกิน 100 บาท  100 - 500 บาท  
( ) 501 - 1,000 บาท ( ) 1,001 บาทขึ้นไป
11. การชำระค่าน้ำประปา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 เจ้าหน้าที่เก็บค่าน้ำ  สำนักงาน (กองประปา)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองการประปา เทศบาลตำบลกระเจ็ด  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนน ตามระดับความพึงพอใจของท่าน

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านคุณภาพน้ำ					
1.1 ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำ		/			
1.2 ความใสของน้ำประปา ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น		/			
1.3 แรงดันน้ำประปา		/			
1.4 ความเพียงพอของน้ำประปา		/			
1.5 ความสะอาดของน้ำประปา		/			
2.ด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ					
2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการ		/			
2.2 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ		/			
2.3 ความรวดเร็วในการบริการแต่ละขั้นตอน		/			
2.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ สั้น กระชับ เข้าใจง่าย		/			
2.5 อุปกรณ์ใช้ในบริการทันสมัย สะดวก		/			
3.ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ					
3.1 อัตราค่าน้ำประปา		/			
3.2 ค่าธรรมเนียมขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำ (ขอมาตรใหม่)		/			
3.3 ค่าธรรมเนียมขอเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำ		/			
3.4 ค่าธรรมเนียมขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำ (มาตรเสีย)		/			
3.5 ค่าธรรมเนียมขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำ (เจตนาทำมาตรเสียหาย)		/			
4.ด้านการให้บริการของพนักงาน					
4.1 ความเต็มใจให้บริการ		/			
4.2 การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน		/			
4.3 การยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ		/			
4.4 การแต่งกายสุภาพ		/			
4.5 การให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์แก่ผู้ขอใช้น้ำ		/			
5.การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่					
5.1 ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก		/			
5.2 สถานที่จอดรถพอเพียง		/			
5.3 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ		/			
5.4 มีน้ำดื่มสะอาดบริการ		/			
5.5 มีห้องน้ำที่สะอาด สะดวก		/			

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



## แบบสอบถาม ประจำปี 2564

สำหรับผู้น้ำประปา

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้น้ำประปา

แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองการประปา เทศบาลตำบลกระเจ็ด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หรือเติมคำในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  
 ชาย  หญิง
2. อายุ..... 52 ปี
3. สายที่ใช้น้ำ..... ท่อน้อย
4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว..... 4 คน
5. สถานภาพสมรส  
 โสด  สมรส  
 หม้าย
6. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า  
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี
7. อาชีพ  
 ค้าขาย  พนักงานบริษัทเอกชน  
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน  นักเรียน/นักศึกษา  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ลักษณะของบ้านพักอาศัย  
 บ้านเดี่ยว  ตึกแถว / อาคารพาณิชย์  
 ทาวส์เฮ้าส์  คอนโดมิเนียม
9. รายได้ของครอบครัวรวมกันทุกคน ประมาณ  
 ไม่เกิน 10,000 บาท  10,001 - 20,000 บาท  
 20,001 - 30,000 บาท  มากกว่า 30,000 บาท
10. ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน  
 ไม่เกิน 100 บาท  100 - 500 บาท  
 501 - 1,000 บาท  1,001 บาทขึ้นไป
11. การชำระค่าน้ำประปา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 เจ้าหน้าที่เก็บค่าน้ำ  สำนักงาน (กองประปา)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองการประปา เทศบาลตำบลกระเจ็ด  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนน ตามระดับความพึงพอใจของท่าน

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.ด้านคุณภาพน้ำ</b>					
1.1 ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำ		/			
1.2 ความใสของน้ำประปา ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น		/			
1.3 แรงดันน้ำประปา		/			
1.4 ความเพียงพอของน้ำประปา		/			
1.5 ความสะอาดของน้ำประปา		/			
<b>2.ด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ</b>					
2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการ	/				
2.2 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	/				
2.3 ความรวดเร็วในการบริการแต่ละขั้นตอน		/			
2.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ สั้น กระชับ เข้าใจง่าย		/			
2.5 อุปกรณ์ใช้ในบริการทันสมัย สะดวก		/			
<b>3.ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ</b>					
3.1 อัตราค่าน้ำประปา	/				
3.2 ค่าธรรมเนียมขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ (ขอมาตรใหม่)		/			
3.3 ค่าธรรมเนียมขอเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำ	/				
3.4 ค่าธรรมเนียมขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ (มาตรเสีย)	/				
3.5 ค่าธรรมเนียมขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ (เจตนาทำมาตรเสียหาย)		/			
<b>4.ด้านการให้บริการของพนักงาน</b>					
4.1 ความเต็มใจให้บริการ	/				
4.2 การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน	/				
4.3 การยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	/				
4.4 การแต่งกายสุภาพ	/				
4.5 การให้ข้อมูลที่โปร่งและเป็นประโยชน์แก่ผู้ขอใช้น้ำ	/				
<b>5.การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่</b>					
5.1 ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก	/				
5.2 สถานที่จอดรถพอเพียง			/		
5.3 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ		/			
5.4 มีน้ำดื่มสะอาดบริการ	/				
5.5 มีห้องน้ำที่สะอาด สะดวก	/				

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....