



## แบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบล

.....

องค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

|                                               |                                                 |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ</b> |                                                 |
| ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน)        |                                                 |
| ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ                         |                                                 |
| โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ                        |                                                 |
| ขอรับบริการจาก .สำนักปลัด                     |                                                 |
|                                               |                                                 |
| <b>ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ</b>       |                                                 |
| .....การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ              | .....การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ              |
| .....การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน         | .....การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ                 |
| .....การใช้ Internet ตำบล                     | .....การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์         |
| .....การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร                | .....การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า          |
| .....การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน                 | .....การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| .....การออกแบบอาคาร                           | .....การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร   |
| .....การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน             | .....การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| .....การชำระภาษีป้าย                          | ..... อื่น ๆ .....                              |
| .....การชำระภาษีบำรุงท้องที่                  |                                                 |

| ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ                                       |                  |     |         |      |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|----------|
| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |          |
|                                                                                            | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ปรับปรุง |
| <b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                      |                  |     |         |      |          |
| 1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย                         |                  |     |         |      |          |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                                  |                  |     |         |      |          |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                    |                  |     |         |      |          |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม                            |                  |     |         |      |          |
| <b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                 |                  |     |         |      |          |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                                        |                  |     |         |      |          |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน                               |                  |     |         |      |          |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว                                      |                  |     |         |      |          |
| 4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                                     |                  |     |         |      |          |
| <b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                           |                  |     |         |      |          |
| 1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม                        |                  |     |         |      |          |
| 2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ                                     |                  |     |         |      |          |
| 3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม                        |                  |     |         |      |          |
| 4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย                                                         |                  |     |         |      |          |
| <b>ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b> |                  |     |         |      |          |
| .....ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน                                              |                  |     |         |      |          |
| .....ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน                                               |                  |     |         |      |          |
| .....ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร                                                   |                  |     |         |      |          |
| .....ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา                               |                  |     |         |      |          |
| .....ด้านบริการการรับชำระภาษี                                                              |                  |     |         |      |          |
| .....ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร                                                      |                  |     |         |      |          |
| .....อื่น ๆ (ระบุ)                                                                         |                  |     |         |      |          |

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

องค์การบริหารส่วนตำบล