****

**แบบการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง**

 แบบสำรวจความพึงพอใจนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานและให้บริการท่านในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

 จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสำรวจความพึงพอใจให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสำรวจความพึงพอใจชุดนี้แบ่งออกเป็น ๔ ส่วนประกอบด้วย

 **ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

 **ตอนที่ ๒** เรื่องที่ขอรับบริการ

 **ตอนที่ ๓** แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

**การแสดงความคิกเห็นของท่าน จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อไป**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย 🗸 ลงใน □ ที่ตรงกับความเป็นจริง

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **๑. เพศ**  | ชาย | หญิง |
| **๒. อายุ** | ต่ำกว่า ๑๘ ปี  | ระหว่าง ๑๘ – ๓๕ ปี |
|  | ระหว่าง ๓๖ – ๔๙ ปี | มากกว่า ๕๐ ปี |
| **๓. การศึกษา** | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น |
|  | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  | ปวส./อนุปริญญา  |
|  | ปริญญาตรี  | สูงกว่าปริญญาตรี  |
| **๔. อาชีพ**  | เกษตรกร  | ลูกจ้าง |
|  | ข้าราชการ  | ประกอบธุรกิจส่วนตัว  |
|  | อื่น ๆ………………............................ |  |
|  |  |  |

-๒-

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย 🗸 ลงใน □ตรงกับกองที่ใช้บริการ

|  |  |
| --- | --- |
| **สำนักงานปลัด** |  การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ |
|  การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
|  งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| **กองคลัง** |  การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน |
|  การชำระภาษีป้าย |
|  การจดทะเบียนพาณิชย์ |
| **กองช่าง** |  การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |
|  การขอรับรองโฉนดที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง |
|  การขอสาธารณูปโภค |
|  การขอโครงสร้างพื้นฐาน |
|  การแจ้งไฟฟ้าสาธารณะ |
|  การแจ้งขุดดินและถมดิน |
| **กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม** |  การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อนประถมศึกษาในสถานศึกษาสังกัดองค์กร  ปกครองส่วนท้องถิ่น |
| **กองสาธารณสุข****และสิ่งแวดล้อม** |  การจัดเก็บขยะ |
|  การต่อใบอนุญาต |
|  การควบคุมโรค |
| **กองสวัสดิการและสังคม** |  การลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด |
|  การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยคนพิการ |
|  การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| **กองส่งเสริมการเกษตร** |  การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน  |
|  การรับแจ้งภัยพิบัติ  |
|  การขอวัคซีนพิษต่างๆ |
|  การขอรับกล้าไม้ |
|  การขอรับสารเร่ง พด.  |
|  การขอรับกล้าหญ้าแฝกและเมล็ดปุ๋ยพืชสด  |

-๓-

**ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย 🗸 ลงใน □ ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงใจ ระดับ ๕ หมายถึง มากที่สุด

 ระดับ ๔ หมายถึง มาก

 ระดับ ๓ หมายถึง ปานกลาง

 ระดับ ๒ หมายถึง น้อย

 ระดับ ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** |
| ๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| ๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน |  |  |  |  |  |
| ๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน |  |  |  |  |  |
| ๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  |  |  |  |  |  |
| ๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง |  |  |  |  |  |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |
| ๑. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| ๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ |  |  |  |  |  |
| ๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| ๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| ๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม |  |  |  |  |  |
| ๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ |  |  |  |  |  |
| ๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| ๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้บริการ |  |  |  |  |  |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** |
| ๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน |  |  |  |  |  |
| ๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| ๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน |  |  |  |  |  |
| ๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม |  |  |  |  |  |

-๔-

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **๕** | **๔** | **๓** | **๒** | **๑** |
| **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** |
| ๑. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย |  |  |  |  |  |
| ๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ  |  |  |  |  |  |
| ๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ |  |  |  |  |  |
| ๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ |  |  |  |  |  |
| ๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ |  |  |  |  |  |
| ๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ |  |  |  |  |  |
| ๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา |  |  |  |  |  |
| ๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**.......................................................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................................................

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์