

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2565**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ.....จังหวัด.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต.ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3=ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนคือข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- ข้อที่ 1.1 : เพศ 1 ชาย
2 หญิง
- ข้อที่ 1.2 : อายุ 1 ต่ำกว่า 18 ปี
2 18-30 ปี
3 31-50 ปี
4 51-60 ปี
5 สูงกว่า 60 ปี

- ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา 1 ประถมศึกษา
2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
3 อนุปริญญา/ปวส.
4 ปริญญาตรี
5 สูงกว่าปริญญาตรี

- ข้อที่ 1.4 : อาชีพ 1 แม่บ้าน
2 เกษตรกร
3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
4 รับราชการ
5 รัฐวิสาหกิจ
6 นักเรียน/นักศึกษา
7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อที่ 1.1

สำหรับเจ้าหน้าที่

ข้อที่ 1.2

2.1 2.2 2.3 2.4 2.5

ข้อที่ 1.3

2.6 2.7 2.8 2.9 2.10

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัย

โครงการที่ 1 : งานบริการด้านจัดเก็บภาษี

| ลำดับ ที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------|--|--------------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | ดี มาก (5) | ดี (4) | ปาน กลาง (3) | พอ ใช้ (2) | ต้อง ปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| | 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| | 1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | | | | | |
| | 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ | | | | | |
| | 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 4 | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ | | | | | |
| | 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| | 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | | | | | |
| | 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม | | | | | |

โครงการที่ 2 : งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ลำดับ ที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------|---|--------------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | ดี มาก (5) | ดี (4) | ปาน กลาง (3) | พอ ใช้ (2) | ต้อง ปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| | 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| | 1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | | | | | |
| | 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ | | | | | |
| | 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 4 | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ | | | | | |
| | 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| | 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | | | | | |
| | 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม | | | | | |

โครงการที่ 3 : งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

| ลำดับ ที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------|---|------------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | ดี มาก (5) | ดี (4) | ปาน กลาง (3) | พอ ใช้ (2) | ต้อง ปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| | 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| | 1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | | | | | |
| | 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ | | | | | |
| | 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 4 | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ | | | | | |
| | 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| | 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | | | | | |
| | 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | | | | | |

โครงการที่ 4 : งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ลำดับ ที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------|---|------------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | ดี มาก (5) | ดี (4) | ปาน กลาง (3) | พอ ใช้ (2) | ต้อง ปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| | 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| | 1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | | | | | |
| | 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ | | | | | |
| | 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 4 | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ | | | | | |
| | 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| | 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | | | | | |
| | 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม | | | | | |

โครงการที่ 5 : งานบริการด้านสาธารณสุข

| ลำดับ ที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------|---|------------------|-----------|--------------------|------------------|-------------------------|
| | | ดี มาก (5) | ดี (4) | ปาน กลาง (3) | พอ ใช้ (2) | ต้อง ปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| | 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| | 1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | | | | | |
| | 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ | | | | | |
| | 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 4 | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ | | | | | |
| | 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| | 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | | | | | |
| | 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร
.....
- ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน
.....
.....
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ
.....
.....