**แบบสอบถาม**

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโอโล**

**อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564**

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

**1. ข้อมูลทั่วไป**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย 🗸 ลงใน 🗌 หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

**1.1 เพศ** □ 1. ชาย □ 2. หญิง

**1.2 อายุ** □ 1. 20 – 30 ปี □ 2. 31 – 40 ปี □ 3. 41 – 50 ปี

□ 4. 51 – 60 ปี □ 5. 61 ปีขึ้นไป

**1.3 สถานภาพ**

□ 1. โสด □ 2. สมรส

**1.4 การศึกษา**

□ 1.ประถมศึกษา □ 2.มัธยมศึกษา □ 3.อนุปริญญา/ปวส. □ 4.ปริญญาตรี □ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

**1.5 อาชีพ**

□ 1. ข้าราชการ □ 2. รับจ้าง □ 3. ค้าขาย

□ 4. พนักงานเอกชน □ 5. เกษตรกรรม

**2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย 🗸 ลงในช่องระดับความสอดคล้องทางขวามือของแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ**  1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน |  |  |  |  |  |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. การจัดลำดับการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน |  |  |  |  |  |
| **2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**  1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| **2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ |  |  |  |  |  |
| 5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |
| **2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก**  1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม |  |  |  |  |  |
| 4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ**  1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน |  |  |  |  |  |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. การจัดลำดับการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน |  |  |  |  |  |
| **3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**  1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| **3.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ |  |  |  |  |  |
| 5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |
| **3.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก**  1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม |  |  |  |  |  |
| 4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข** | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ**  1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน |  |  |  |  |  |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. การจัดลำดับการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน |  |  |  |  |  |
| **4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**  1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| **4.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ |  |  |  |  |  |
| 5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หาประโยชน์ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |
| **4.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก**  1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม |  |  |  |  |  |
| 4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล** | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **5.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ**  1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน |  |  |  |  |  |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. การจัดลำดับการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน |  |  |  |  |  |
| **5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ**  1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด |  |  |  |  |  |
| 5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด |  |  |  |  |  |
| **5.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**  1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ |  |  |  |  |  |
| 5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หาประโยชน์ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |
| **5.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก**  1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม |  |  |  |  |  |
| 4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |

**6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

………………………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………..…………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………..