**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน**

### คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน

###  เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

 2. อายุ ………… ปี

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา

 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

 5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี

 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)............................................

4.อาชีพ ............... เกษตรกร.. …………… ประกอบธุรกิจส่วนตัว ............... รับราชการ

 ................ลูกจ้าง ……………. นักเรียน/นักศึกษา .................อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

………….. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ............... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

.............. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน …………… การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

...............การใช้ Internet ตำบล …………… การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

...............ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร …………… การขอจดทะเบียนพาณิชย์

............... การชำระภาษี ต่างๆ ............... อื่น ๆ

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล**

|  |  |
| --- | --- |
| ประเด็น | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **มาก****ที่สุด** | **มาก** | **ปาน****กลาง** | **น้อย** | **น้อย****ที่สุด** |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย |  |  |  |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลอาใจใส่ |  |  |  |  |  |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ  |  |  |  |  |  |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย |  |  |  |  |  |
| **6**. ชั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ**…………………………………………………………………............................

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

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 25๖๓

 มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

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

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ 1. ชายจำนวน 40 คน 2. หญิงจำนวน 60 คน

2. อายุ ………… ปี

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3คน 2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน

 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน

 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน

 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)............................................

4.อาชีพ …34 คน....เกษตรกร …25 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว …6 คน..รับราชการ

 …13 คน.…..ลูกจ้าง …18 คน..นักเรียน/นักศึกษา …4 คน..อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

…9 คน.. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ …13 คน.. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

…5 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน …16 คน.. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

…11คน.. การใช้ Internet ตำบล ……4 คน. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

…10 คน.. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร …11 คน.. การขอจดทะเบียนพาณิชย์

…21 คน.. การชำระภาษี ต่างๆ ………….. อื่น ๆ

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

|  |  |
| --- | --- |
| รายการประเมิน | **ระดับคุณภาพ** |
| **ดีมาก** | **ดี** | **ปาน****กลาง** | **พอใจ** | **ควรปรับปรุง** |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | **77 คน** | **23 คน** |  |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลอาใจใส่ | **18 คน** | **82 คน** |  |  |  |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ  | **78 คน** | **20 คน** | **2 คน** |  |  |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | **18 คน** | **80 คน** | **2 คน** |  |  |
| 5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | **87 คน** | **12 คน** | **1 คน** |  |  |
| **6**. ชั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | **17 คน** | **83 คน** |  |  |  |
| 7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | **40 คน** | **60 คน** |  |  |  |
| 8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม | **79 คน** | **17 คน** |  | **4 คน** |  |

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ**…………………………………………………………………............................

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