

**แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564**

อบต./ทต. ที่ให้บริการ.....**ทต.นาด่าน อ.สุวรรณคูหา จ.หนองบัวลำภู**.....วัน/เดือน/ปี ที่เก็บข้อมูล.....

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต.ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ 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.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 : การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2564 (กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

งานบริการที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

| ลำดับที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|----------|---|------------------|-----------|----------------|--------------|---------------------|
| | | ดีมาก (5) | ดี (4) | ปานกลาง (3) | พอใช้ (2) | ต้องปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | | | | | |
| | 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| | 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| | 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| | 2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| | 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| | 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| | 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| | 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 4 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| | 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| | 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| | 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| | 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | | | | | |
| | 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ | | | | | |
| | 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |

งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

| ลำดับที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|----------|---|------------------|-----------|----------------|--------------|---------------------|
| | | ดีมาก (5) | ดี (4) | ปานกลาง (3) | พอใช้ (2) | ต้องปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ----- | ---- | ----- | ----- | ----- |
| | 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | | | | | |
| | 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| | 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| | 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| | 2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| | 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| | 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ----- | ---- | ----- | ----- | ----- |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| | 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| | 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 4 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ----- | ---- | ----- | ----- | ----- |
| | 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| | 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| | 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| | 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| | 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | | | | | |
| | 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ | | | | | |
| | 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |

งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ลำดับที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|----------|---|------------------|-----------|----------------|--------------|---------------------|
| | | ดีมาก (5) | ดี (4) | ปานกลาง (3) | พอใช้ (2) | ต้องปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | | | | | |
| | 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| | 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| | 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| | 2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| | 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| | 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| | 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| | 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 4 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| | 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| | 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| | 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| | 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | | | | | |
| | 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ | | | | | |
| | 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |

งานบริการที่ 4 งานด้านการศึกษา

| ลำดับที่ | ตัวชี้วัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|----------|---|------------------|-----------|----------------|--------------|---------------------|
| | | ดีมาก (5) | ดี (4) | ปานกลาง (3) | พอใช้ (2) | ต้องปรับปรุง (1) |
| 1 | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | | | | | |
| | 1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| | 1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| | 1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | 2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| | 2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร | | | | | |
| | 2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| | 2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| | 2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ | | | | | |
| | 2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก | | | | | |
| | 2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 3 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| | 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ | | | | | |
| | 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| | 3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | | | | | |
| | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| | 3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | | | | | |
| 4 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | 4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| | 4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | | | | | |
| | 4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม | | | | | |
| | 4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| | 4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ | | | | | |
| | 4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ | | | | | |
| | 4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลตำบลนาदान มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

1.1

1.2

1.3

1.4

1.5

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลตำบลนาदान ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

2.1

2.2

2.3

2.4

2.5

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1

3.2

3.3

3.4

3.5