****

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง ประจำปีงบประมาณ 2562**

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

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ ประกอบด้วยคำถาม 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมตอนที่3ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยไม่มีผลกระทบใดๆต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยนครพนม

**ตอนที่ 1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง**โปรดทำเครื่องหมาย  √ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของตัวท่าน

1. เพศ

(  ) 1.ชาย (  ) 2. หญิง

2. อายุ

(  ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี     (  ) 2. 21 - 30 ปี (  ) 3. 31 - 40 ปี

(  ) 4. 41 – 50 ปี ( ) 5. 51 - 60 ปี (  ) 6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

(  ) 1. โสด     (  ) 2.สมรส

(  ) 3. หม้าย ( ) 4.หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

|  |  |
| --- | --- |
| ( ) 1. ประถมศึกษา  ( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  ( ) 5. ปริญญาตรี | ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น  ( ) 4. อนุปริญญา/ปวส.  ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี |

5. อาชีพปัจจุบัน

( ) 1. เกษตรกร ( ) 2. พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป

( ) 3. แม่บ้าน ( ) 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

( ) 5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) 6. อื่น (ระบุ)……………………………………………

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

|  |  |
| --- | --- |
| ( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท  ( ) 3. 10,001-15,000 บาท  ( ) 5. มากกว่า 20,000 บาท | ( ) 2. 5,001-10,000 บาท  ( ) 4. 15,001-20,000 บาท |

7. ความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง ในปีงบประมาณ 2562

(  )  1. 1 – 2 ครั้งต่อเดือน

(  )  2. 3 – 4 ครั้งต่อเดือน

(  ) 3. มากว่า 4 ครั้งต่อเดือน

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานงานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม**

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย  √ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| **ลำดับที่** | **รายการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด**  **(5)** | **มาก**  **(4)** | **ปานกลาง**  **(3)** | **น้อย**  **(2)** | **น้อยที่สุด**  **(1)** |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว |  |  |  |  |  |
| 2. | มีความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) |  |  |  |  |  |
| 5. | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | | |
| 6. | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น |  |  |  |  |  |
| 7. | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ |  |  |  |  |  |
| 8. | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |
| 9. | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร |  |  |  |  |  |
| 10. | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | |
| 11. | เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ |  |  |  |  |  |
| 12. | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 13. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 14. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย |  |  |  |  |  |
| 15. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | |
| 16. | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 17. | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 18. | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ |  |  |  |  |  |
| 19. | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ |  |  |  |  |  |
| 20. | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  √ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| **ลำดับที่** | **รายการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด**  **(5)** | **มาก**  **(4)** | **ปานกลาง**  **(3)** | **น้อย**  **(2)** | **น้อยที่สุด**  **(1)** |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว |  |  |  |  |  |
| 2. | มีความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) |  |  |  |  |  |
| 5. | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | | |
| 6. | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น |  |  |  |  |  |
| 7. | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ |  |  |  |  |  |
| 8. | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |
| 9. | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร |  |  |  |  |  |
| 10. | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | |
| 11. | เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ |  |  |  |  |  |
| 12. | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 13. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 14. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย |  |  |  |  |  |
| 15. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | |
| 16. | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 17. | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 18. | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ |  |  |  |  |  |
| 19. | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ |  |  |  |  |  |
| 20. | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ |  |  |  |  |  |

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย  √ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

| **ลำดับที่** | **รายการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด**  **(5)** | **มาก**  **(4)** | **ปานกลาง**  **(3)** | **น้อย**  **(2)** | **น้อยที่สุด**  **(1)** |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว |  |  |  |  |  |
| 2. | มีความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) |  |  |  |  |  |
| 5. | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | | |
| 6. | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น |  |  |  |  |  |
| 7. | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ |  |  |  |  |  |
| 8. | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |
| 9. | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร |  |  |  |  |  |
| 10. | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | |
| 11. | เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ |  |  |  |  |  |
| 12. | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 13. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 14. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย |  |  |  |  |  |
| 15. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | |
| 16. | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 17. | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 18. | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ |  |  |  |  |  |
| 19. | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ |  |  |  |  |  |
| 20. | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี**

**คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  √ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน**

| **ลำดับที่** | **รายการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด**  **(5)** | **มาก**  **(4)** | **ปานกลาง**  **(3)** | **น้อย**  **(2)** | **น้อยที่สุด**  **(1)** |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว |  |  |  |  |  |
| 2. | มีความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) |  |  |  |  |  |
| 5. | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | | |
| 6. | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น |  |  |  |  |  |
| 7. | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ |  |  |  |  |  |
| 8. | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |
| 9. | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร |  |  |  |  |  |
| 10. | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | |
| 11. | เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ |  |  |  |  |  |
| 12. | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 13. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 14. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย |  |  |  |  |  |
| 15. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | |
| 16. | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 17. | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 18. | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ |  |  |  |  |  |
| 19. | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ |  |  |  |  |  |
| 20. | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย**

**คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  √ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน**

| **ลำดับที่** | **รายการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด**  **(5)** | **มาก**  **(4)** | **ปานกลาง**  **(3)** | **น้อย**  **(2)** | **น้อยที่สุด**  **(1)** |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว |  |  |  |  |  |
| 2. | มีความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. | มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง) |  |  |  |  |  |
| 5. | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | | |
| 6. | มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น |  |  |  |  |  |
| 7. | มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ |  |  |  |  |  |
| 8. | มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |
| 9. | มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร |  |  |  |  |  |
| 10. | มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | |
| 11. | เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ |  |  |  |  |  |
| 12. | การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 13. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 14. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย |  |  |  |  |  |
| 15. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | |
| 16. | สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |  |
| 17. | มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 18. | มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ |  |  |  |  |  |
| 19. | มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ |  |  |  |  |  |
| 20. | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ**

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

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

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

1. ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

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

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

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

1. สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้างดำเนินการ ได้แก่

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

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

**ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ**