

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วันที่ 13 / มกราคม / 2565

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.
2. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของอบต.วังพญา
คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ.....24.....ปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

เกษตรกร

ค้าขาย/นักธุรกิจ

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

รับจ้าง

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บางพลับ

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ(พัฒนาชุมชนฯ)

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ 1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน 3. มีการจัดคิวให้บริการ 4. มีการให้บริการตามคิว 5. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย
ช่องทางการให้บริการ 1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง 2. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต. 3. การให้บริการนอกสำนักงาน อบต.และการให้บริการในสำนักงาน อบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา 5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ
สิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ 2. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ 3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ 4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ 5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ภัย หรืองานเทศกิจ(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย)

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ 1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน 3. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย 4. มีการให้บริการตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน คือผู้ได้รับผลกระทบมากกว่าได้รับบริการก่อนผู้ได้รับ ผลกระทบน้อยกว่า	✓
ช่องทางการให้บริการ 1. มีการออกให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ/จุดบริการ 2. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการบริการรับแจ้งเหตุ สาธารณภัย หรืออุบัติเหตุ	✓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม 2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	✓ ✓
สิ่งอำนวยความสะดวก 1. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย 2. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ 3. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ สามารถแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาได้	✓ ✓

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน(ด้านรายได้หรือภาษี)

ประเด็นสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ 1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน 3. มีการจัดคิวให้บริการ 4. มีการให้บริการตามคิว 5. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย	✓ ✓ ✓
ช่องทางการให้บริการ 1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง 2. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต. 3. การให้บริการนอกสำนักงาน อบต. และการให้บริการในสำนักงาน อบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน	✓ ✓ ✓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา 5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
สิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ 2. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ 3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ 4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ 5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	✓ ✓ ✓ ✓

2.4 ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ประเด็นสอบถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ 1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน 3. มีการจัดคิวให้บริการ 4. มีการให้บริการตามคิว 5. การให้บริการเป็นไปตามนัดหมาย ✓ ✓ ✓
ช่องทางการให้บริการ 1. มีการเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง 2. มีการออกหน่วยบริการนอกสำนักงาน อบต. 3. การให้บริการนอกสำนักงาน อบต. และการให้บริการในสำนักงาน อบต. มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน ✓ ✓ ✓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา 5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ✓ ✓ ✓ ✓
สิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ 2. มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ 3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ 4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ 5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.บางพลับ

3.1 ท่านคิดว่าปัญหาการให้บริการของ อบต.บางพลับ มีอะไรบ้าง

3.2 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.บางพลับ อย่างไรบ้าง

ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม