



แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำหนักธรรม ประจำปี พ.ศ. 2563

คำชี้แจง แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำหนักธรรม ประจำปี พ.ศ. 2563 จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการติดต่อราชการกับสำนักงานตรวจสอบภายใน เพื่อนำมาประมวลผลการสำรวจระดับความพึงพอใจมาศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ กับหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
 3. 41 - 50 ปี 4. 51 - 60 ปี 5. 61 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา
 3. ปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกรรม
 ผู้ประกอบการ รับจ้างทั่วไป
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา

5. ท่านติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ					
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
1.5 ช่องทางความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจนและตรงประเด็น					
2.2 มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการ ให้บริการได้					
2.3 พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง					
2.4 แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ					
2.5 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ในอัน ที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
3.2 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น					
3.3 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพ แวดล้อมดี					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับความตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับความทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน					
4.3 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้ รวดเร็ว					
4.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อ การให้บริการ					
4.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. จุดเด่นของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม

.....

.....

.....

2. ท่านคาดหวังหรือต้องการรับบริการเรื่องใดบ้าง จากองค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม

.....

.....

.....

3. สิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานในการให้บริการ มีเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม

กรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนมาที่

งานธุรการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตำหนักธรรม

อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ 54170

เบอร์โทร. 054-520776 ต่อ 101 /เบอร์แฟกซ์ 054-520776 ต่อ 107