**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน/ผู้รับบริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลปันแต อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ 🞏 ชาย 🞏 หญิง

1. อายุ 🞏ต่ำกว่า 25 ปี 🞏อายุ 25 – 34 ปี 🞏อายุ 35 – 44 ปี 🞏อายุ 45 ปี ขึ้นไป
2. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 🞏 ประถมศึกษา 🞏 มัธยมศึกษา /ปวช. /ปวส.

 🞏 ปริญญาตรี 🞏 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ 🞏รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 🞏 ธุรกิจส่วนตัว 🞏 เกษตรกรรม

 🞏 รับจ้าง 🞏 อื่น ๆ

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 🞏 ต่ำกว่า 10,000 บาท 2.🞏 10,000 – 15,000 บาท

 🞏 15,001 – 20,000 บาท 🞏 มากกว่า 20,000 บาท

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

□การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ □การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

□การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล □การช่วยเหลือสาธารณภัย

□การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร □การชำระภาษีป้าย

□การขอจดทะเบียนพาณิชย์ □การลงทะเบียนยื่นคำรอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

□การลงทะเบียนยื่นคำรอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ

□การขอติดตั้งใช้น้ำประปาและเปลี่ยนมาตรน้ำใหม่ □อื่น ๆ **(โปรดระบุ)**

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| พอใจมาก(5) | พอใจ(4) | เฉยๆ(3) | ไม่ค่อยพอใจ(2) | ไม่พอใจ(1) |
| 1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว  |  |  |  |  |  |
| 2.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง  |  |  |  |  |  |
| 4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน  |  |  |  |  |  |
| 5.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ  |  |  |  |  |  |
|  **ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ** |
| 6. ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 7. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ  |  |  |  |  |  |
| 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนในทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
|  **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |
| 11. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ  |  |  |  |  |  |
| 12. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ  |  |  |  |  |  |
| 13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 14. คุรภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ |  |  |  |  |  |
| 15.การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 16.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 17.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ |  |  |  |  |  |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 18.ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 19.ความสะดวกต่อช่องทางการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 20.ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ |  |  |  |  |  |