

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กองคลังเทศบาลเมืองเมืองพล

ชื่องานบริการ งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ (  ภาษีโรงเรือนและที่ดิน  ภาษีบำรุงท้องที่  ภาษีป้าย)

ส่วนที่ 1\*\* ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 18 ปี  ระหว่าง 19-25 ปี  ระหว่าง 26-35 ปี  
 ระหว่าง 36-50 ปี  มากกว่า 50 ปี
3.  ประถม  มัธยม  ปวช./ปวส.  
 อนุปริญญา  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  
 อื่นๆ
4. อาชีพ  เกษตรกร  ลูกจ้าง  รับราชการ  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. สถานภาพ  โสด  สมรส  น่าย/หย่า/แยกกันอยู่

ส่วนที่ 2\*\*\* ความพึงพอใจคือด้านต่างๆ ของหน่วยงาน (ให้ขีดเครื่องหมาย ✓ ในรายการ)

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	พอใจ มาก	ควร ปรับปรุง	ไม่มี ความเห็น
	<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1	ป้ายประชาสัมพันธ์และแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมี ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน			
2	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ			
3	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)			
4	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว			
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ			
6	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ			
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>			
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความตั้งใจให้บริการของเจ้าหน้าที่			
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้			
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ			

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	พอใจมาก	ควร ปรับปรุง	ไม่มี ความเห็น
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1	ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ			
2	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ			
3	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้			
4	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ			
5	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			
6	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย			
	<b>ด้านสุขภาพบริการโดยรวม</b>			
1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ			
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์			
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการ บริการของหน่วยงาน			

ควรปรับปรุงในด้านใดบ้าง .....

.....  
 .....  
 .....

ข้อเสนอแนะอื่น .....

.....  
 .....  
 .....