ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
"งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ" ประจำปีงบประมาณ 2564

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

<u>ส่วนที่ 1</u> : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ	
1.	**เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง
2.	**อายุ** ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 - 30 ปี ☐ อายุ 31 - 40 ปี ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป
3.	**อาชีพปัจจุบัน** ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ อื่น ๆ
4	**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ รายได้มากกว่า 15,000 บาท

<u>ส่วนที่ 2</u> : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน) **<u>งานบริการ</u> : งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ**					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	น้อยที่สุด	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
"งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่" ประจำปีงบประมาณ 2564

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

<u>ส่วนที่ 1</u> : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ	
1.	**เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง
2.	**อายุ** ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 - 30 ปี ☐ อายุ 31 - 40 ปี ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป
3.	**อาชีพปัจจุบัน** ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ อื่น ๆ
4	**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ รายได้มากกว่า 15,000 บาท

<u>ส่วนที่ 2</u> : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน) <u>งานบริการ</u> : งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	น้อยที่สุด	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการใช้บริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่เป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
1.5 มีการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่หลากหลาย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2.4 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความชัดเจน					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะให้บริการผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำ ต่อผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่					
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน					
4.2 มีการจัดสถานที่ให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่อย่างเป็นระเบียบและมีความปลอดภัย					
4.3 ห้องสุขาเคลื่อนที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสุขามีความสะอาด น่าใช้ ไม่ส่งกลิ่นเหม็น					
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ทิชชู่ สบู่ล้างมือ แอลกอฮอล์ ถังขยะ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
"งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ"
ประจำปีงบประมาณ 2564

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

<u>ส่วนที่ 1</u> : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ	
1.	**เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง
2.	**อายุ** ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 - 30 ปี ☐ อายุ 31 - 40 ปี ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป
3.	**อาชีพปัจจุบัน** ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ อื่น ๆ
4	**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ รายได้มากกว่า 15,000 บาท

<u>ส่วนที่ 2</u> : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน) <u>งานบริการ</u> : งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	น้อยที่สุด	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
“งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม”
ประจำปีงบประมาณ 2564

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

<u>ส่วนที่ 1</u> : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ	
1.	**เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง
2.	**อายุ** ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 - 30 ปี ☐ อายุ 31 - 40 ปี ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป
3.	**อาชีพปัจจุบัน** ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ อื่น ๆ
4	**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ รายได้มากกว่า 15,000 บาท

<u>ส่วนที่ 2</u> : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน) **<u>งานบริการ</u> : งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม**					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	น้อยที่สุด	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
"งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)" ประจำปีงบประมาณ 2564

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

<u>ส่วนที่ 1</u> : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ	
1.	**เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง
2.	**อายุ** ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 - 30 ปี ☐ อายุ 31 - 40 ปี ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป
3.	**อาชีพปัจจุบัน** ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ อื่น ๆ
4	**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ รายได้มากกว่า 15,000 บาท

<u>ส่วนที่ 2</u> : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน) <u>งานบริการ</u> : งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	น้อยที่สุด	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย