

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 30 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 50 ปี

☐ 4. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกรรม/ประมง

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5. 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6. 25,000 บาทขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

☐ 1. น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี

☐ 2. 3 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 3. มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน 5 งาน ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านพัฒนาชุมชน
5. งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

2. งานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

4. งานด้านพัฒนาชุมชน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

5. งานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
8. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
10. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
17. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
18. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
20. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

1).....

2).....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

1).....

2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ