

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานบริการงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา
 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา 4) ปริญญาตรี 5) ปริญญาโทและสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001 – 200,000 บาท
 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม 4) รับจ้าง
 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
4) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อมาติดต่อขอใช้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
5) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
2) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานด้านการศึกษา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา
 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา 4) ปริญญาตรี 5) ปริญญาโทและสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001 – 200,000 บาท
 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม 4) รับจ้าง
 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
4) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อมาติดต่อขอใช้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
5) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
2) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา
 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา 4)ปริญญาตรี 5)ปริญญาโทและสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001 – 200,000 บาท
 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม 4) รับจ้าง
 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
4) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
5) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
2) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานรายได้หรือจัดเก็บภาษี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา
 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา 4)ปริญญาตรี 5)ปริญญาโทและสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001 – 200,000 บาท
 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม 4) รับจ้าง
 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
4) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อมาติดต่อขอใช้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
5) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
2) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา
 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา 4)ปริญญาตรี 5)ปริญญาโทและสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001 – 200,000 บาท
 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม 4) รับจ้าง
 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
4) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
5) มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
2) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย



แบบสัมภาษณ์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

ประเภทของงานที่มาติดต่อบริการ

2. ขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมและต้องการให้เป็น หรือควรทำอย่างไร

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

3. สภาพแวดล้อมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเป็นอย่างไรบ้าง หรือสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม

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

5. ช่องทางการให้บริการมีอะไรบ้าง

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

5. ข้อคิด/ข้อเสนอแนะจากการให้บริการ มีอะไรบ้าง

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