

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

(✓) 2. หญิง

2. อายุ.....39.....ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

() 2. ม. ต้น

(✓) 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. เกษตรกรรม

() 5. รับจ้างทั่วไป

(✓) 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ).....ทำงาน.....

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท

() 2. 2,000 – 4,000 บาท

() 3. 4,001 – 6,000 บาท

() 4. 6,001 – 8,000 บาท

(✓) 5. 8,001 – 10,000 บาท

() 6. มากกว่า 10,000 บาท

6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับบริการในกองงานใด

() 1. สำนักปลัด

() 2. กองคลัง

() 3. กองช่าง

() 4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

(✓) 5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

() 6. กองการเกษตร

7. ท่านมาใช้บริการในกองงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด

() 1. งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้

() 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง

() 3. งานด้านรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

() 4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. งานบริการสาธารณสุข

- () 6. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- () 7. งานสังคมสงเคราะห์
- () 8. งานสิ่งแวดล้อม
- () 9. งานส่งเสริมการเกษตร
- () 10. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- (✓) 11. งานด้านสาธารณสุข
- () 12. งานอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน.....

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| () 1. ตุลาคม 2564 | () 2. พฤศจิกายน 2564 |
| () 3. ธันวาคม 2564 | () 4. มกราคม 2565 |
| () 5. กุมภาพันธ์ 2565 | () 6. มีนาคม 2565 |
| () 7. เมษายน 2565 | () 8. พฤษภาคม 2565 |
| (✓) 9. มิถุนายน 2565 | () 10. กรกฎาคม 2565 |
| () 11. สิงหาคม 2565 | () 12. กันยายน 2565 |

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- | | |
|--|---|
| () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ | () 2. แผ่นพับ |
| () 3. จดหมายข่าว | (✓) 4. เว็บไซต์ |
| () 5. การจัดทำ Spot โฆษณา | () 6. การจัดนิทรรศการ |
| () 7. การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์ | () 8. การจัดงานแถลงข่าว |
| () 9. รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ | (✓) 10. การประชุม/อบรม/ประชาคม |
| () 11. สื่อวิทยุ | () 12. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
| () 13. ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ | () 14. เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่ |
| () 15. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมาย ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	✓				

2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	✓				
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือสื่อต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	✓				
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน		✓			
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ		✓			
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน			✓		
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	✓				
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	✓				
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
5. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	✓				
6. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์วันอาทิตย์ เป็นต้น			✓		
7. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	✓				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	✓				
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	✓				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	✓				
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓				
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	✓				
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาค	✓				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	✓				
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย		✓			
3. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	✓				
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น	✓				

5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	✓				
6. สถานที่จัดรถมีความสะอาดและเพียงพอ	✓				
7. มีการจัดเครื่องเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	✓				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

(✓) 2. หญิง

2. อายุ.....52.....ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

() 2. ม. ต้น

(✓) 3. ม. ปสายหรือเทียบเท่า

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. เกษตรกรรม

(✓) 5. รับจ้างทั่วไป

() 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ).....

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท

() 2. 2,000 – 4,000 บาท

(✓) 3. 4,001 – 6,000 บาท

() 4. 6,001 – 8,000 บาท

() 5. 8,001 – 10,000 บาท

() 6. มากกว่า 10,000 บาท

6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับบริการในกองงานใด

(✓) 1. สำนักปลัด

() 2. กองคลัง

() 3. กองช่าง

() 4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

() 6. กองการเกษตร

7. ท่านมาใช้บริการในกองงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด

() 1. งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้

() 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง

() 3. งานด้านรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

() 4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. งานบริการสาธารณูปโภค

- () 6. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (✓) 7. งานสังคมสงเคราะห์
- () 8. งานสิ่งแวดล้อม
- () 9. งานส่งเสริมการเกษตร
- () 10. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- () 11. งานด้านสาธารณสุข
- () 12. งานอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน.....

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| () 1. ตุลาคม 2564 | () 2. พฤศจิกายน 2564 |
| () 3. ธันวาคม 2564 | () 4. มกราคม 2565 |
| (✓) 5. กุมภาพันธ์ 2565 | () 6. มีนาคม 2565 |
| () 7. เมษายน 2565 | () 8. พฤษภาคม 2565 |
| () 9. มิถุนายน 2565 | () 10. กรกฎาคม 2565 |
| () 11. สิงหาคม 2565 | () 12. กันยายน 2565 |

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- | | |
|--|---|
| () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ | () 2. แผ่นพับ |
| () 3. จดหมายข่าว | (✓) 4. เว็บไซต์ |
| () 5. การจัดทำ Spot โฆษณา | () 6. การจัดนิทรรศการ |
| () 7. การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์ | () 8. การจัดงานแถลงข่าว |
| () 9. รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ | () 10. การประชุม/อบรม/ประชาคม |
| () 11. สื่อวิทยุ | () 12. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน |
| () 13. ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ | (✓) 14. เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่ |
| () 15. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมาย ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	✓				

2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	✓				
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	✓				
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	✓				
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	✓				
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	✓				
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	✓				
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	✓				
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
5. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน			✓		
6. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์วันอาทิตย์ เป็นต้น			✓		
7. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		✓			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	✓				
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	✓				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	✓				
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓				
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	✓				
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาค	✓				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	✓				
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	✓				
3. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	✓				
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการนำดื่มหนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น	✓				

5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	✓				
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	✓				
7. มีการจัดเครื่องอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	✓				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

(✓) 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ.....๓๓ ปี

3. ระดับการศึกษา

(✓) 1. ประถมศึกษา

() 2. ม. ต้น

() 3. ม. ปสายหรือเทียบเท่า

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. เกษตรกรรม

(✓) 5. รับจ้างทั่วไป

() 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ).....

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

(✓) 1. น้อยกว่า 2,000 บาท

() 2. 2,000 – 4,000 บาท

() 3. 4,001 – 6,000 บาท

() 4. 6,001 – 8,000 บาท

() 5. 8,001 – 10,000 บาท

() 6. มากกว่า 10,000 บาท

6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับบริการในกองงานใด

(✓) 1. สำนักปลัด

() 2. กองคลัง

() 3. กองช่าง

() 4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

() 6. กองการเกษตร

7. ท่านมาใช้บริการในกองงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด

() 1. งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้

() 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง

() 3. งานด้านรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

() 4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. งานบริการสาธารณูปโภค

- () 6. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
() 7. งานสังคมสงเคราะห์
() 8. งานสิ่งแวดล้อม
() 9. งานส่งเสริมการเกษตร
(✓) 10. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
() 11. งานด้านสาธารณสุข
() 12. งานอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน.....

- () 1. ตุลาคม 2564
() 3. ธันวาคม 2564
() 5. กุมภาพันธ์ 2565
() 7. เมษายน 2565
() 9. มิถุนายน 2565
() 11. สิงหาคม 2565
() 2. พฤศจิกายน 2564
() 4. มกราคม 2565
(✓) 6. มีนาคม 2565
() 8. พฤษภาคม 2565
() 10. กรกฎาคม 2565
() 12. กันยายน 2565

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์
() 3. จดหมายข่าว
() 5. การจัดทำ Spot โฆษณา
() 7. การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์
() 9. รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่
() 11. สื่อวิทยุ
(✓) 13. ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์
() 15. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
() 2. แผ่นพับ
(✓) 4. เว็บไซต์
() 6. การจัดนิทรรศการ
() 8. การจัดงานแถลงข่าว
() 10. การประชุม/อบรม/ประชาคม
() 12. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
(✓) 14. เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมาย ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	✓				

2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	✓				
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	✓				
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	✓				
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	✓				
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	✓				
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	✓				
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	✓				
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
5. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	✓				
6. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์วันอาทิตย์ เป็นต้น		✓			
7. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	✓				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ		✓			
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	✓				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	✓				
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓				
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	✓				
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาค	✓				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	✓				
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย		✓			
3. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	✓				
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น	✓				

5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน		✓			
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ		✓			
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	✓				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

(✓) 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ.....40 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

() 2. ม. ต้น

() 3. ม. ป้ายหรือเทียบเท่า

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

(✓) 4. เกษตรกรรม

() 5. รับจ้างทั่วไป

() 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ).....

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท

(✓) 2. 2,000 – 4,000 บาท

() 3. 4,001 – 6,000 บาท

() 4. 6,001 – 8,000 บาท

() 5. 8,001 – 10,000 บาท

() 6. มากกว่า 10,000 บาท

6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับบริการในกองงานใด

() 1. สำนักปลัด

(✓) 2. กองคลัง

() 3. กองช่าง

() 4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

() 6. กองการเกษตร

7. ท่านมาใช้บริการในกองงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด

(✓) 1. งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้

() 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง

() 3. งานด้านรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

() 4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. งานบริการสาธารณสุข/โรค

- () 6. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
() 7. งานสังคมสงเคราะห์
() 8. งานสิ่งแวดล้อม
() 9. งานส่งเสริมการเกษตร
() 10. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
() 11. งานด้านสาธารณสุข
() 12. งานอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน.....

- () 1. ตุลาคม 2564 () 2. พฤศจิกายน 2564
() 3. ธันวาคม 2564 () 4. มกราคม 2565
() 5. กุมภาพันธ์ 2565 () 6. มีนาคม 2565
(✓) 7. เมษายน 2565 () 8. พฤษภาคม 2565
() 9. มิถุนายน 2565 () 10. กรกฎาคม 2565
() 11. สิงหาคม 2565 () 12. กันยายน 2565

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ
() 3. จดหมายข่าว () 4. เว็บไซต์
() 5. การจัดทำ Spot โฆษณา () 6. การจัดนิทรรศการ
() 7. การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์ () 8. การจัดงานแถลงข่าว
(✓) 9. รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ () 10. การประชุม/อบรม/ประชุม
() 11. สื่อวิทยุ () 12. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
(✓) 13. ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ (✓) 14. เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่
() 15. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมาย ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		✓			

2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน		✓				
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ		✓				
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือเครื่องมือต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย		✓				
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน		✓				
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ		✓				
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	✓					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	✓					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	✓					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	✓					
5. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	✓					
6. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์วันอาทิตย์ เป็นต้น		✓				
7. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	✓					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	✓					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	✓					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	✓					
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	✓					
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาค	✓					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	✓					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	✓					
3. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	✓					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น	✓					

5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	✓				
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	✓				
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	✓				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

(✓) 2. หญิง

2. อายุ 38 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

(✓) 2. ม. ต้น

() 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

(✓) 4. เกษตรกรรม

() 5. รับจ้างทั่วไป

() 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ).....

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท

() 2. 2,000 – 4,000 บาท

() 3. 4,001 – 6,000 บาท

(✓) 4. 6,001 – 8,000 บาท

() 5. 8,001 – 10,000 บาท

() 6. มากกว่า 10,000 บาท

6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับบริการในกองงานใด

() 1. สำนักปลัด

() 2. กองคลัง

() 3. กองช่าง

() 4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

(✓) 6. กองการเกษตร

7. ท่านมาใช้บริการในกองงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด

() 1. งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้

() 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง

(✓) 3. งานด้านรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

() 4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. งานบริการสาธารณสุข

- () 6. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
() 7. งานสังคมสงเคราะห์
() 8. งานสิ่งแวดล้อม
() 9. งานส่งเสริมการเกษตร
() 10. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
() 11. งานด้านสาธารณสุข
() 12. งานอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน.....

- () 1. ตุลาคม 2564 () 2. พฤศจิกายน 2564
() 3. ธันวาคม 2564 () 4. มกราคม 2565
() 5. กุมภาพันธ์ 2565 () 6. มีนาคม 2565
() 7. เมษายน 2565 () 8. พฤษภาคม 2565
() 9. มิถุนายน 2565 () 10. กรกฎาคม 2565
() 11. สิงหาคม 2565 (✓) 12. กันยายน 2565

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ
() 3. จดหมายข่าว (✓) 4. เว็บไซต์
() 5. การจัดทำ Spot โฆษณา () 6. การจัดนิทรรศการ
() 7. การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์ () 8. การจัดงานแถลงข่าว
() 9. รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ () 10. การประชุม/อบรม/ประชุม
() 11. สื่อวิทยุ () 12. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
() 13. ตีต่ายประกาศประชาสัมพันธ์ (✓) 14. เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่
() 15. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมาย ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	✓				

2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	✓				
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือสื่อร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	✓				
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	✓				
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	✓				
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน		✓			
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	✓				
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	✓				
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
5. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน		✓			
6. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์วันอาทิตย์ เป็นต้น		✓			
7. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		✓			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	✓				
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	✓				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	✓				
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓				
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	✓				
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาค	✓				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	✓				
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	✓				
3. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	✓				
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น	✓				

5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	✓				
6. สถานที่จัดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	✓				
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	✓				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหมี่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

(✓) 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ...48.....ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

(✓) 2. ม. ต้น

() 3. ม. ปสายหรือเทียบเท่า

() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. เกษตรกรรม

(✓) 5. รับจ้างทั่วไป

() 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ).....

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท

() 2. 2,000 – 4,000 บาท

() 3. 4,001 – 6,000 บาท

(✓) 4. 6,001 – 8,000 บาท

() 5. 8,001 – 10,000 บาท

() 6. มากกว่า 10,000 บาท

6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับบริการในกองงานใด

() 1. สำนักปลัด

() 2. กองคลัง

(✓) 3. กองช่าง

() 4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

() 6. กองการเกษตร

7. ท่านมาใช้บริการในกองงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด

() 1. งานด้านจัดเก็บภาษี/รายได้

(✓) 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง

() 3. งานด้านรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

() 4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

() 5. งานบริการสาธารณสุขโรค

- () 6. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- () 7. งานสังคมสงเคราะห์
- () 8. งานสิ่งแวดล้อม
- () 9. งานส่งเสริมการเกษตร
- () 10. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- () 11. งานด้านสาธารณสุข
- () 12. งานอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน.....

- () 1. ตุลาคม 2564
- () 2. พฤศจิกายน 2564
- () 3. ธันวาคม 2564
- () 4. มกราคม 2565
- () 5. กุมภาพันธ์ 2565
- () 6. มีนาคม 2565
- () 7. เมษายน 2565
- () 8. พฤษภาคม 2565
- () 9. มิถุนายน 2565
- () 10. กรกฎาคม 2565
- () 11. สิงหาคม 2565
- () 12. กันยายน 2565

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์
- () 2. แผ่นพับ
- () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์
- () 5. การจัดทำ Spot โฆษณา
- () 6. การจัดนิทรรศการ
- () 7. การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์
- () 8. การจัดงานแถลงข่าว
- () 9. รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่
- () 10. การประชุม/อบรม/ประชาคม
- () 11. สื่อวิทยุ
- () 12. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- () 13. ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์
- () 14. เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่
- () 15. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมาย ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	✓				

2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน		✓				
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	✓					
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือสื่อต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย		✓				
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	✓					
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ		✓				
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	✓					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	✓					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง		✓				
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	✓					
5. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	✓					
6. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์วันอาทิตย์ เป็นต้น			✓			
7. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	✓					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ		✓				
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	✓					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	✓					
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	✓					
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาค	✓					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ		✓				
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	✓					
3. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	✓					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น	✓					

5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน		✓			
6. สถานที่จัดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	✓				
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	✓				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล