

ภาคผนวก

ผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการ และหน่วยงานเอกชนต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง แบบสอบถามที่มี 6 หน้า กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์  
ในการปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ตามความเป็นจริง

### ตอนที่ 1 ข้อมูลสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ไม่เกิน 20 ปี  2) 21 – 40 ปี  3) 41 – 60 ปี  4) 61 ปี ขึ้นไป
3. การศึกษาของท่าน  
 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  2) มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา  
 3)ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้โดยเฉลี่ย/ต่อเดือน  
 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท /เดือน  2) 5,000 บาท – 10,000 บาท/เดือน  
 3) 10,001 บาท – 15,000 บาท/เดือน  4) 15,001 บาท – 20,000 บาท/เดือน  
 5) มากกว่า 20,000 บาท/เดือน ขึ้นไป
5. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)  
 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย  
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์  
 4) รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  
 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ  
 6) อื่นๆ ระบุ.....
6. การอาศัยอยู่ในชุมชน  
 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด  
 2) อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี  
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี  
 4) ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่ถึง 1 ปี

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง 4 = พึงพอใจมาก 5 = พึงพอใจมากที่สุด

**ด้านที่ 1** งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (โครงการทำความสะอาดถนนสายหลัก สายรอง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน					
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
3.มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ					
4.ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร					
5.ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายมี สะดวกต่อการกรอกข้อความ					
2.มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime					
3.มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
4.มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว					
5.มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ					
3.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
4.เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ					
5.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน					
2.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ					
3.จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ					
4.มีบริเวณที่รองรับบริการสะอาดสะดวก สะดวกสบายและเพียงพอ					
5.มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					

**ด้านที่ 2** งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (โครงการเมืองน่าอยู่ หน้าบ้านน่ามองและการบริหารจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน					
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
3.มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ					
4.ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร					
5.ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายมี สะดวกต่อการกรอกข้อความ					
2.มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime					
3.มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
4.มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว					
5.มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวจาสุภาพ					
3.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
4.เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ					
5.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน					
2.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ					
3.จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ					
4.มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวก สะดวกสบายและเพียงพอ					
5.มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					

**ด้านที่ 3** งานด้านการให้บริการน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน					
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
3.มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ					
4.ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร					
5.ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายมี สะดวกต่อการกรอกข้อความ					
2.มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime					
3.มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
4.มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว					
5.มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพ					
3.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
4.เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ					
5.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน					
2.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ					
3.จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ					
4.มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวก สะดวกสบายและเพียงพอ					
5.มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					

**ด้านที่ 4** งานด้านสาธารณสุข การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
3. มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ					
4. ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร					
5. ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายมี สะดวกต่อการกรอกข้อความ					
2. มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime					
3. มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตอินเทอร์มีเวสไซต์ของหน่วยงาน					
4. มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว					
5. มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพ					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
4. เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน					
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ					
3. จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ					
4. มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวก สะดวกสบายและเพียงพอ					
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					

**ด้านที่ 5** งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมกลุ่มอาชีพในตำบล

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน					
2.มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
3.มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ					
4.ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร					
5.ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายมี สะดวกต่อการกรอกข้อความ					
2.มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime					
3.มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
4.มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว					
5.มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพ					
3.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
4.เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ					
5.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน					
2.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ					
3.จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ					
4.มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวก สะดวกสบายและเพียงพอ					
5.มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน