

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

1. ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

- 1.1 เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 1.2 อายุ 1. 20 - 30 ปี 2. 31 - 40 ปี 3. 41 - 50 ปี
 4. 51 - 60 ปี 5. 61 ปีขึ้นไป
- 1.3 สถานภาพ 1. โสด 2. สมรส
- 1.4 การศึกษา 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา 3. อนุปริญญา/ปวส.
 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 อาชีพ 1. ข้าราชการ 2. รับจ้าง 3. ค้าขาย
 4. พนักงานเอกชน 5. เกษตรกรรม

2. ความพึงพอใจงานบริการด้านด้านการศึกษา

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสอดคล้องทางขวามือของแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด					

2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบอย่างน้อยเพียงใด					
3. มีช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด					
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ					
2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ					

3. ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบอย่างน้อยเพียงใด					

3. มีช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด					
3.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ					

4. ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบอย่างน้อยเพียงใด					
3. มีช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด					

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนหาประโยชน์ในทางมิชอบ					
4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ					

5. ความพึงพอใจงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร

ความพึงพอใจงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบอย่างน้อยเพียงใด					
3. มีช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด					
5.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					

1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ทาประโยชน์ในทางมิชอบ					
5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ					

6. ความพึงพอใจงานบริการด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ

ความพึงพอใจงานบริการด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
6.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6.2 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบอย่างน้อยเพียงใด					
3. มีช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด					
6.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ทาประโยชน์ในทางมิชอบ					
6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ					

7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ