

**ภาคผนวก**



### แบบสอบถาม

## เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานบริการด้าน.....

**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 |
| <b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                        |                  |     |         |      |            |
| 1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ                                                                         |                  |     |         |      |            |
| 2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                  |                  |     |         |      |            |
| 3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง                                                                        |                  |     |         |      |            |
| 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                        |                  |     |         |      |            |
| 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                                                                                  |                  |     |         |      |            |
| 2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น             |                  |     |         |      |            |
| 4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ                                                                  |                  |     |         |      |            |
| 5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| <b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง |                  |     |         |      |            |
| 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                 |                  |     |         |      |            |
| <b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                         |                  |     |         |      |            |
| 1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ                                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก 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

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*