



แบบสอบถามการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ

ส่วนที่ 2.1 งานบริการที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวง
ท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง

ส่วนที่ 2.2 งานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมือง
ร้อยเอ็ดปีงบประมาณ 2562

ส่วนที่ 2.3 งานบริการที่ 3 ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนาน
ประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความ
พึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ
ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง,
2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด หรือเติมข้อความให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง

3. แบบสอบถามดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของ อปท. และ
พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ
พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามผู้วิจัยจะเก็บ
เป็นความลับ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

- ข้อที่ 1.1 : เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง
- ข้อที่ 1.2 : อายุ ☐ 1 ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 2 18-30 ปี ☐ 3 31-50 ปี ☐ 4 51-60 ปี ☐ 5 สูงกว่า 60 ปี
- ข้อที่ 1.3 : ระดับการศึกษา ☐ 1 ประถมศึกษา ☐ 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ☐ 3 อนุปริญญา/ปวส. ☐ 4 ปริญญาตรี ☐ 5 สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อที่ 1.4 : อาชีพ ☐ 1 แม่บ้าน ☐ 2 เกษตรกร ☐ 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ 4 รับราชการ ☐ 5 รัฐวิสาหกิจ ☐ 6 นักเรียน/นักศึกษา ☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น โครงการความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ อปท. กับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ

ส่วนที่ 2.1 งานบริการที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมทางหลวงท้องถิ่น ถนนริมคลองคูเมือง

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	----	----	----	----	----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับความสำคัญ					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	----	----	----	----	----
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	----	----	----	----	----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	----	----	----	----	----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 2.2 งานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข โครงการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
ปีงบประมาณ 2562

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับความสำคัญ					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-----	-----	-----	-----	-----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-----	-----	-----	-----	-----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 2.3 งานบริการที่ 3 ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณีบุญกฐิน ประจำปี 2562

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	----	----	----	----	----
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
	1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
	1.6 มีการให้บริการตามลำดับความสำคัญ					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	----	----	----	----	----
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
	2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง					
	2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
	2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
	2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	----	----	----	----	----
	3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
	3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	----	----	----	----	----
	4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
	4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
	4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ					
	4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
หัวหน้าโครงการวิจัยประเมินผล