



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของ
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปี 2558

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 5 หน้า กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ
เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้นและโปรดใส่เครื่องหมาย ✓
ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง	
2. อายุ ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 21 – 40 ปี ☐ 3) 41 – 60 ปี ☐ 4) 60 ปี ขึ้นไป	3. การศึกษาของท่าน ☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษาปวช. -ปวส. - อนุปริญญา ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) ☐ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ☐ 3) เกษตรกรรม /ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ ☐ 4) รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางานทำ ☐ 6) อื่นๆ ระบุ.....	5. การอยู่อาศัยในชุมชน ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี ☐ 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี ☐ 4) ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

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

งานบริการที่ 1 โครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย

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 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	----	----	----	----	----
	2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					
	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					

งานบริการที่ 2 โครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก

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 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
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					

งานบริการที่ 3 โครงการรักษาความสะอาด

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 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
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 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					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. การดำเนินงานสำเร็จได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด					
2. การดำเนินงานสำเร็จโดยไม่ต้องมีการแก้ไข					
3. การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ (เช่น งานซ่อมถนน)					
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะรูปแบบการดำเนินงาน					
5. การดำเนินงานได้รับการร่วมมือจากภาคประชาชนด้วยดี					
6. การดำเนินงานสำเร็จได้โดยความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร					
7. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
8. มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน					
9. มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน					
10. มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบการติดตามประเมินผล					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. งานบริการที่ได้ครบถ้วนตามกำหนด					
2. งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา					
3. การดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือมลพิษ (เช่น งานซ่อมถนน)					
4. งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ					
5. งานบริการที่ได้เพียงพอกับความต้องการ					
6. งานบริการที่ได้มีความเหมาะสมกับยุคสมัย					
7. มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์					
8. มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน					
9. ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ					
10. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ผลงานที่ได้คุ้มค่ากับเงินงบประมาณ					
2. ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชน					
3. ผลงานที่ได้มีความทนทานต่อการใช้สอย					
4. ผลงานที่ได้มีความครบถ้วนสมบูรณ์					
5. ผลงานที่ได้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง					
6. ผลงานที่ได้มีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้					
7. การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ					
8. มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					

9. มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
10. มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
หัวหน้าโครงการวิจัยประเมินผล