

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณสุข
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกา เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

() 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 2. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 3. งานด้านส่งเสริมการเกษตร
- () 4. งานด้านรักษาสีสิ่งแวดล้อม
- () 5. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- (/) 6. งานด้านสาธารณสุข
- () 4. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 6. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- () 7. งานด้านการศึกษา
- () 8. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- () 9. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- () 10. งานระบบการบริหารงานขององค์กร

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การตีตประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่ 2

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจในโครงการ การบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านสาธารณสุข				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านสาธารณสุข				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

5. ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

**แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**

คำชี้แจง

3. แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

4. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกา เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

3. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

4. อายุ

() 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

() 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 2. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 3. งานด้านส่งเสริมการเกษตร
- () 4. งานด้านรักษาสีสิ่งแวดล้อม
- () 5. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- () 6. งานด้านสาธารณสุข
- () 4. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 6. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- () 7. งานด้านการศึกษา
- () 8. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (/) 9. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- () 10. งานระบบการบริหารงานขององค์กร

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การตีตประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่ 2
แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจในโครงการ การบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

6. ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

**แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด**

คำชี้แจง

5. แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

6. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกา เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

5. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

6. อายุ

() 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

() 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 2. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 3. งานด้านส่งเสริมการเกษตร
- () 4. งานด้านรักษาสีสิ่งแวดล้อม
- () 5. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- () 6. งานด้านสาธารณสุข
- () 4. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 6. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (/) 7. งานด้านการศึกษา
- () 8. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- () 9. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- () 10. งานระบบการบริหารงานขององค์กร

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การตีตประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่ 2

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจในโครงการ การบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านการศึกษา				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านการศึกษา				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

7. ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

**แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ
งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**

คำชี้แจง

7. แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กรของ
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

8. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นเลิศ และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยรวม ไม่มีผลกระทบหรือผูกพันต่อท่าน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ขอความอนุเคราะห์ท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง หวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านในการให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดกา เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

7. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

8. อายุ

() 1. 20-31 ปี () 2. 31-40 ปี () 3. 41-50 ปี
() 4. 51-60 ปี () 5. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. อื่นๆ ระบุ

4. อาชีพ

() 1. เกษตรกรรม () 2. ค้าขาย
() 3. รับราชการ () 4. ลูกจ้าง/พนักงาน
() 5. อสม. () 6. อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001- 7,000 บาท () 4. 7,001- 9,000 บาท
() 5. มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป

6. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

() 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้งต่อปี
() 3. 4 – 5 ครั้งต่อปี () 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() 1. สำนักปลัด () 2. ส่วนการคลัง () 3. ส่วนโยธา
() 4. ส่วนการศึกษา () 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

- () 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- () 2. งานด้านรายได้หรือภาษี
- () 3. งานด้านส่งเสริมการเกษตร
- () 4. งานด้านรักษาสีสิ่งแวดล้อม
- () 5. งานด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือถอนอาคาร
- (/) 6. งานด้านสาธารณสุข
- () 4. งานด้านบริการกฎหมาย
- () 6. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- () 7. งานด้านการศึกษา
- () 8. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- () 9. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- (/) 10. งานระบบการบริหารงานขององค์กร

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วารสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว
- () 4. เว็บไซต์ () 5. การโฆษณา () 6. การตีตประกาศต่างๆ
- () 7. การจัดนิทรรศการ () 8. สื่อวิทยุ () 9. ผู้นำชุมชน
- () 10. เพื่อนบ้าน () 11. เสียงตามสาย

ตอนที่ 2

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านระบบการปฏิบัติงานขององค์กร
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับ การประเมินความพึงพอใจในโครงการ การบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด

ให้กาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละระดับความพึงพอใจมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	งานด้านระบบการปฏิบัติงานขององค์กร				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

รายการประเมิน	งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร				
	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ					
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ –เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

8. ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

