

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง พ.ศ. 2564

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง และคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด (ถ้ามี)

3) การตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงท่านที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งขณะที่ปรึกษา จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

- ☐ 1) ภารกิจด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียน)
- ☐ 2) ภารกิจด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ☐ 3) ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี
- ☐ 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ 5) ภารกิจด้านสาธารณสุข (โรคติดต่อ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

- | | | |
|---------|----------------------|----------------------|
| 1. เพศ | () 1. ชาย | () 2. หญิง |
| 2. อายุ | () 1. ต่ำกว่า 21 ปี | () 2. 21 - 30 ปี |
| | () 4. 41 - 50 ปี | () 3. 31 - 40 ปี |
| | | () 6. มากกว่า 60 ปี |
| | () 5. 51 - 60 ปี | |

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|---|--------------------------------------|
| () 1. ประถมศึกษา | () 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า |
| () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า | () 4. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า |
| () 5. ปริญญาตรี | () 6. สูงกว่าปริญญาตรี |
| () 7. อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

4. อาชีพ

- | | | | |
|------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| () 1. รับราชการ | () 2. พนักงานองค์กรเอกชน | () 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ | () 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |
| () 5. รับจ้าง | () 6. นักเรียน/นักศึกษา | () 7. เกษตรกร | () 8. อื่นๆ โปรดระบุ |

5. สถานภาพ

- | | | | |
|------------|-------------|-------------------|-----------------------|
| () 1. โสด | () 2. สมรส | () 3. แยกกันอยู่ | () 4. หย่าร้าง/หม้าย |
|------------|-------------|-------------------|-----------------------|

6. รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001 - 10,000 บาท
 () 3. 10,001 - 15,000 บาท () 4. 15,001 - 20,000 บาท
 () 5. มากกว่า 20,000 บาท

7. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะเข้ามารับบริการ (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. 8.30 - 10.00 น. () 2. 10.01 - 12.00 น.
 () 3. 12.01 - 14.00 น. () 4. 14.01 - 16.30 น.

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ท่านเห็นควรให้คะแนนองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

รายการความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ส่วนที่ 3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1) การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน					
2) ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม					
3) ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้น ตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง					
4) มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย					
5) มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน					
ส่วนที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น					
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5) เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
ส่วนที่ 5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ					
2) ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการพบเห็นได้ง่าย					
3) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
5) สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ					
ส่วนที่ 6 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย					
2) การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3) มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4) การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่นๆ มีความสะดวก					
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 7 ข้อคิดเห็นที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็นของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

.....

.....

2) คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

.....

.....

3) ความคุ้มค่าจากการปฏิบัติภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

.....

.....

4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....