

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ ..... วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ( กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้ )

- |                          |  |  |
|--------------------------|--|--|
| 1. เพศ                   | 1. <input type="checkbox"/> ชาย                              | 2. <input type="checkbox"/> หญิง                   |
| 2. อายุ                  | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี                    | 2. <input type="checkbox"/> 18-30 ปี               |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> 31-45 ปี                         | 4. <input type="checkbox"/> 46-60 ปี               |
|                          |  | 5. <input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป            |
| 3. ระดับการศึกษา         | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน           | 2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา             |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา                       | 4. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
|                          | 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี                        | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี       |
| 4. อาชีพ                 | 1. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ            | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ       | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ      |
|                          | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา                | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป          |
|                          | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ           | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง          |
|                          | 9. <input type="checkbox"/> ว่างาน                           | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....     |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. <input type="checkbox"/> งานด้านแผนงานและงบประมาณ         |  |
|                          | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน          |  |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต       |  |
|                          | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |  |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

| ความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |                   |            |                  |              |
|---|------------------|-------------------|------------|------------------|--------------|
|   | พอใจ<br>😊        | ค่อนข้างพอใจ<br>😊 | เฉย ๆ<br>😊 | ไม่ค่อยพอใจ<br>😞 | ไม่พอใจ<br>😞 |
| <b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |                   |            |                  |              |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว  |                  |                   |            |                  |              |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ   |                  |                   |            |                  |              |
| 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ  |                  |                   |            |                  |              |
| 1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)                           |                  |                   |            |                  |              |
| 1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน  |                  |                   |            |                  |              |
| 1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ   |                  |                   |            |                  |              |
| <b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |                  |                   |            |                  |              |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  |                  |                   |            |                  |              |
| 2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |                  |                   |            |                  |              |
| 2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  |                  |                   |            |                  |              |
| 2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้            |                  |                   |            |                  |              |
| 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ   |                  |                   |            |                  |              |
| 2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                                 |                  |                   |            |                  |              |
| <b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                  |                   |            |                  |              |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ   |                  |                   |            |                  |              |
| 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ                 |                  |                   |            |                  |              |
| 3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม  |                  |                   |            |                  |              |
| 3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ  |                  |                   |            |                  |              |
| 3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ   |                  |                   |            |                  |              |
| 3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ  |                  |                   |            |                  |              |
| 3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย  |                  |                   |            |                  |              |
| 3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้  |                  |                   |            |                  |              |
| <b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |                  |                   |            |                  |              |
| 4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ |                  |                   |            |                  |              |
| 4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ  |                  |                   |            |                  |              |
| 4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ   |                  |                   |            |                  |              |
| 4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ   |                  |                   |            |                  |              |
| 4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม  |                  |                   |            |                  |              |

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

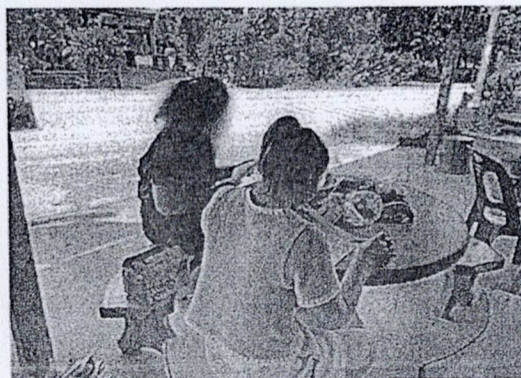
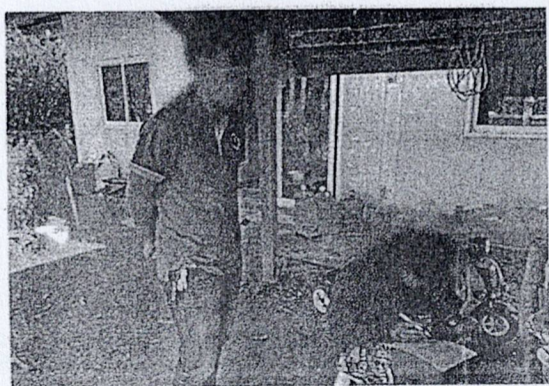
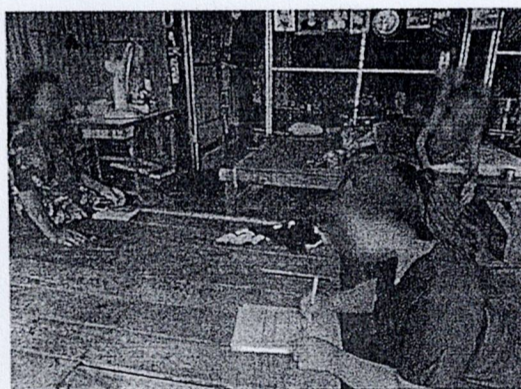
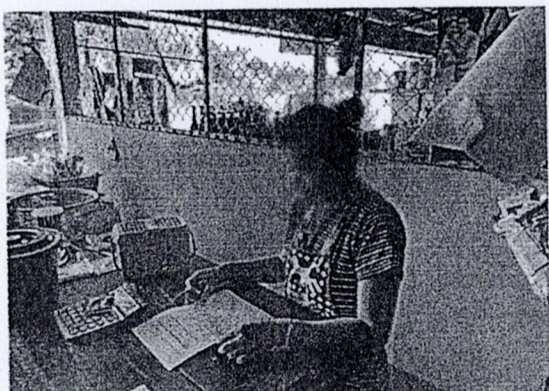
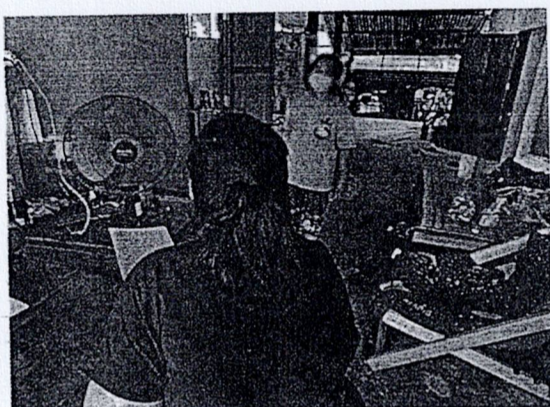
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข  
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

### ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามสมบูรณ์  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

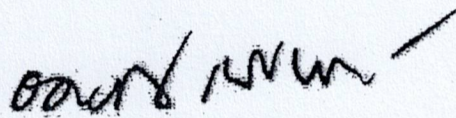


คณะกรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร ตรวจสอบรูปเล่มและออกแบบปกรายงาน

- |                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| ๑. ผศ.ดร.วาสนา ภาณุรักษ์      | ประธานกรรมการ              |
| ๒. ผศ.ดร.นิรันดร์ คงฤทธิ์     | กรรมการ                    |
| ๓. ผศ.ดร.วราวุธ ณะมูล         | กรรมการ                    |
| ๔. ผศ.ดร.จิรัฐิพร ไทยงูเหลือม | กรรมการ                    |
| ๕. นางสาววรรณษา แสนลำ         | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๖. นายวิศมาศ ภัคดีกุล         | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

- หน้าที่
๑. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้องแม่นยำ
  ๒. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินของ อบต. แต่ละแห่ง

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)  
อธิการบดี

