



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ซึ่งประกอบด้วย คำถาม ๖ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า และคำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์ผลโดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการดำเนินงานชีวิตประจำวันของท่าน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบทุกข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ ขอขอบคุนมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ

๑. ชาย ๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒. ๒๑ - ๓๐ ปี ๓. ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔. ๔๑ - ๕๐ ปี ๕. ๕๑ - ๖๐ ปี ๖. ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ

๑. โสด ๒. สมรส
 ๓. หม้าย ๔. หย่าร้าง

๔. ระดับการศึกษา

๑. ประถมศึกษา ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
 ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ๔. อนุปริญญา/ปวส.
 ๕. ปริญญาตรี ๖. สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพปัจจุบัน

๑. เกษตรกร ๒. พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป
 ๓. แม่บ้าน ๔. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 ๕. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๖. อื่น (ระบุ).....

๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๒. ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท
 ๓. ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท ๔. ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท
 ๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

๗. ความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๑. ๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน
 ๒. ๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน
 ๓. มากกว่า ๔ ครั้งต่อเดือน

ตอนที่๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๔.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
๕.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ						
๖.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
๗.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
๘.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
๙.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทาง					
๑๐.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑๑.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
๑๒.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
๑๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
๑๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม					
๑๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๖.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๗.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ ชัดเจน					
๑๘.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
๑๙.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ					
๒๐.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๔.	มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
๕.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ						
๖.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
๗.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
๘.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
๙.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทาง					
๑๐.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑๑.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
๑๒.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
๑๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
๑๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม					
๑๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๖.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๗.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ ชัดเจน					
๑๘.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
๑๙.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ					
๒๐.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๔.	มีความเป็นธรรมชาติให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
๕.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ						
๖.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
๗.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
๘.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
๙.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทาง					
๑๐.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑๑.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
๑๒.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
๑๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
๑๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม					
๑๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๖.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๗.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ ชัดเจน					
๑๘.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
๑๙.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ					
๒๐.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ					

ตอนที่๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๒.	มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๔.	มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
๕.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ						
๖.	มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น					
๗.	มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์					
๘.	มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
๙.	มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทาง					
๑๐.	มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑๑.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ					
๑๒.	การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
๑๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
๑๔.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม					
๑๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๖.	สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๗.	มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ ชัดเจน					
๑๘.	มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ					
๑๙.	มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ					
๒๐.	มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ					

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะ

๑. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

.....
.....
.....
.....

๒. ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

.....
.....
.....
.....

๓. สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า ดำเนินการ ได้แก่

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ