



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์เทศบาลตำบลกระปี่น้อย
อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

4. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. ปวส./อนุปริญญา

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 5. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
 6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 7. เกษตรกร/ประมง
 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ท่านรับบริการจากเทศบาลตำบลกระปี่น้อย จากงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. งานด้านบริการกฎหมาย
 2. งานด้านทะเบียน
 3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
 6. งานด้านการศึกษา
 7. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 8. งานด้านรายได้หรือภาษี
 9. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 10. งานด้านสาธารณสุข
 11. งานด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....



ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3.1 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					

2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม					
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					



ตอนที่ 3.2 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์					

โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม					
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					



ตอนที่ 3.3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					

1.1	มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
1.2	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว				
1.3	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน				
1.4	มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน				
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ					
2.1	มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ฯลฯ				
2.2	สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว				
2.3	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน				
2.4	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์				
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1	ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ				
3.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง				
3.3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ				
3.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม				
4.2	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				
4.3	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ				
4.4	มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม				

ตอนที่ 3.4 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้



ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม					
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					



ตอนที่ 3.5 ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิษาคัยดี แต่งกายสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ					

ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม					
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					



ตอนที่ 3.6 ความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ฯลฯ					
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่าน สื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					

3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม					
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					



ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับจากการให้บริการของเทศบาลตำบลกระปี่น้อย

.....

.....

.....

.....

2. ท่านต้องการให้ เทศบาลตำบลกระปี่น้อย ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ข

รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ
การประเมินระดับความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล
ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย



รายนามคณะผู้ดำเนินโครงการ
การประเมินระดับความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล
ในเขตภาคใต้ของประเทศไทย

หน่วยงานรับผิดชอบ

คณะเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ใสใหญ่)

109 หมู่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110

โทรศัพท์ 075-773139 โทรสาร 075-773139

<http://mt.rmutsv.ac.th>

ที่ปรึกษา

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณี โภชากรณ์ | คณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ |
| 2. นายปิยะ เพชรสงค์ | รองคณบดีฝ่ายวิชาการ |
| 3. นางสาวกฤติกา จินาชาญ | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ |

ผู้รับผิดชอบโครงการ

- | | |
|----------------------------|----------------|
| 1. นางสุภาพร ไชยรัตน์ | หัวหน้าโครงการ |
| 2. ผศ.พนิดา รัตน์สุภา | |
| 3. ผศ.สาวิตรี มุณีศรี | |
| 4. ผศ.อิศราพร ไจกระจำง | |
| 5. นายสิทธิชัย นवलเศรษฐ | |
| 6. นางสุธิกาญจน์ แก้วคงบุญ | |
| 7. นางสาวเย็นจิต นาคพุ่ม | |
| 8. นางสาวสุพัตรา คำแหง | |
| 9. นายเจษฎา ร่มเย็น | |
| 10. นางสาววิภาวี พันธุ์ทอง | |



ภาคผนวก ค

ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ











