

ตัวอย่างแบบสอบถาม  
ที่ใช้ในการวิเคราะห์การ  
ปรับปรุงระบบงานหน่วยบริการ  
ประชาชนของกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร  
(Bangkok Service Center) สำนักงานเขต

---

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความตามความคิดเห็นของท่าน หรือเขียนข้อความ  
ลงในช่องว่าง

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
  
2. อายุ
  1. ( ) ต่ำกว่า 25 ปี
  2. ( ) 25 – 34 ปี
  3. ( ) 35 – 44 ปี
  4. ( ) 45 – 54 ปี
  5. ( ) 55 ปีขึ้นไป
  
3. สถานภาพสมรส ( ) โสด ( ) สมรส
  
4. ระดับการศึกษา
  1. ( ) ต่ำกว่าประถมศึกษา
  2. ( ) ประถมศึกษา
  3. ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น
  4. ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.
  5. ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
  6. ( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
  7. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
  8. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
  
5. อาชีพ
  1. ( ) รับราชการ/ทหาร/ตำรวจ
  2. ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  3. ( ) พนักงานบริษัท/พนักงานธนาคาร
  4. ( ) นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ
  5. ( ) ค้าขาย
  6. ( ) เกษตรกร
  7. ( ) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
  8. ( ) แม่บ้าน/ไม่ประกอบอาชีพหรือว่างงาน
  9. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
  
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
  1. ( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท
  2. ( ) 5,001 - 10,000 บาท
  3. ( ) 10,001 – 15,000 บาท
  4. ( ) 15,001 – 20,000 บาท
  5. ( ) 20,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านไปติดต่อรับบริการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) สำนักงานเขต ครั้งล่าสุดในเรื่องใด

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

8. ในการติดต่อรับบริการตาม ข้อ 7 ตั้งแต่ยื่นเรื่องจนแล้วเสร็จใช้เวลาดำเนินการเท่าใด

1. ( ) น้อยกว่า 30 นาที (ระบุ ..... นาที)
2. ( ) 30 นาที แต่ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
3. ( ) มากกว่า 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมง
4. ( ) มากกว่า 3 ชั่วโมง (ระบุ.....)
5. ( ) ไม่มีการดำเนินการ เพราะ .....

9. ในการติดต่อรับบริการตาม ข้อ 7 ท่านทราบหรือไม่ว่าต้องนำเอกสาร หลักฐานประเภทใดบ้าง ไปขอรับบริการ

1. ( ) ทราบ
2. ( ) ไม่ทราบ

10. ก่อนท่านจะไปขอรับบริการจากศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต ท่านมีการเตรียมตัว เพื่อจะได้ติดต่อ ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และเตรียมเอกสารได้ครบถ้วนหรือไม่

1. ( ) ไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า เพราะตั้งใจจะสอบถามรายละเอียดจากเจ้าหน้าที่โดยตรง
2. ( ) มีการเตรียมตัวล่วงหน้า โดย
  - 2.1 ( ) สอบถามจากเพื่อนๆ หรือผู้ที่เคยไปติดต่อ
  - 2.2 ( ) สอบถามเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์
  - 2.3 ( ) อ่านจากคู่มือประชาสัมพันธ์ หรือเอกสารเผยแพร่ของกรุงเทพมหานคร
  - 2.4 ( ) สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (INTERNET)

11. ท่านเคยใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรุงเทพมหานคร ที่ช่วยในการเตรียมความพร้อมก่อน ไปใช้บริการที่สำนักงานเขต หรือที่เรียกว่า PRE SERVICE หรือไม่

1. ( ) เคย
2. ( ) ไม่เคย



คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับที่	ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ เตรียมเอกสาร ขั้นตอนการดำเนินการ กับท่านเป็นอย่างดี				
2.	เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต ให้บริการด้วยความเต็มใจ และสุภาพเรียบร้อย				
3.	ท่านได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม เสมอภาค จากเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต เหมือนกับประชาชนคนอื่นๆ				
4.	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต สามารถให้ข้อมูลและ คำแนะนำกับท่านได้เป็นอย่างดี				
5.	เมื่อเกิดข้อผิดพลาด หรือการดำเนินการ มีปัญหา เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการกรุงเทพ- มหานคร สำนักงานเขต จะติดต่อให้ ท่านทราบ เพื่อแก้ไขปัญหาทันที				
6.	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต สามารถดำเนินการต่างๆ ได้ ตามเวลาที่ท่านต้องการ				
7.	ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต ปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ และปฏิบัติหน้าที่ตาม อำนาจหน้าที่ทุกประการ				

ลำดับที่	ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
8.	<u>ความพึงพอใจต่อกระบวนการในการ ให้บริการ</u> ท่านได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวนาน				
9.	ท่านได้รับบริการที่ดี และพึงพอใจ กับการให้บริการของสำนักงานเขต				
10.	ขั้นตอนในการรับบริการไม่ยุ่งยาก มีขั้นตอนน้อย				
11.	ในแต่ละขั้นตอนใช้เวลาไม่มากเกินไป				
12.	การสอบถามรายละเอียด และความคืบหน้า ต่างๆ ทางโทรศัพท์ ทำให้ท่านได้รับข้อมูล ถูกต้อง ชัดเจน เหมือนกับการไปสอบถาม ด้วยตนเองที่สำนักงานเขต				
13.	แผ่นพับ หรือป้ายแนะนำการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต มีความชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย				
14.	แผ่นพับ หรือป้ายแนะนำการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต ช่วยให้ท่านดำเนินการได้สะดวก รวดเร็ว มากขึ้น				
15.	หากท่านดำเนินการขออนุญาต หรือขอ คำปรึกษา หรือติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ที่ฝ่าย ต่างๆ โดยตรงโดยไม่ต้องเข้ารับบริการใน ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครจะทำให้ท่าน สะดวก รวดเร็วกว่านี้				

\*\*\* ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม \*\*\*

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขต

คำถามมีทั้งหมด 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล	สำหรับ เจ้าหน้าที่
1. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานที่สำนักงานเขต .....	.....
2. ตำแหน่ง ( ) 1. หัวหน้าฝ่าย (เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข) ( ) 2. หัวหน้าฝ่าย (นักวิชาการสุขาภิบาล) ( ) 3. นักวิชาการสุขาภิบาล ( ) 4. เจ้าหน้าที่อนามัย ( ) 5. เจ้าพนักงานธุรการ ( ) 6. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ( ) 7. เจ้าหน้าที่โครงการ ตำแหน่ง .....	..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
3. ระดับตำแหน่ง .....	.....
4. อายุ ( ) 1. ไม่เกิน 30 ปี ( ) 2. 31 – 40 ปี ( ) 3. 41 – 50 ปี ( ) 4. 51 – 60 ปี	..... ..... ..... .....
5. อายุราชการ ( ) 1. ไม่เกิน 10 ปี ( ) 2. 11 – 20 ปี ( ) 3. 21 – 30 ปี ( ) 4. 31 ปีขึ้นไป	..... ..... ..... .....
6. ระดับการศึกษา ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี ( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี	..... ..... .....
7. ชื่อวุฒิการศึกษาขั้นสูงสุด .....	.....
สาขา / วิชาเอก .....	.....
8. ระดับเงินเดือน ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,000 – 14,999 บาท ( ) 3. 15,000 – 19,999 บาท ( ) 4. 20,000 – 24,999 บาท ( ) 5. 25,000 – 29,999 บาท ( ) 6. 30,000 บาทขึ้นไป	..... ..... ..... ..... ..... .....

---

## ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่

---

9. หน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. ปัญหาหรืออุปสรรค ที่พบจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11. ท่านมีข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค ตามข้อ 10. อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

12. งานใดของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพที่ท่านคิดว่าควรจ้างเหมาให้ออกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน

12.1 งาน.....

เหตุผล .....

12.2 งาน.....

เหตุผล .....

12.3 งาน.....

เหตุผล .....

12.4 งาน.....

เหตุผล .....

13. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ชนิดใด ที่ท่านคิดว่าควรมีเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....



---

**ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ (ต่อ)**


---

14. จำนวนบุคลากรของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในปัจจุบันเพียงพอหรือไม่ หากไม่เพียงพอ ท่านคิดว่าควรมีตำแหน่งใดเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

15. ท่านคิดว่าควรมีการฝึกอบรมหรือสอนงานให้บุคลากร เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานหรือไม่

( ) ควร ( ) ไม่ควร (ข้ามไปข้อ 21)

16. หลักสูตรหรือความรู้ในเรื่องใดที่ท่านต้องการทราบหรือจัดให้มีการฝึกอบรม (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

16.1 .....

16.2 .....

16.3 .....

16.4 .....

16.5 .....

17. หน่วยงาน ภายใน / ภายนอก กรุงเทพมหานครที่ท่านต้องติดต่อประสานงานด้วยเป็นประจำ ได้แก่

17.1 .....

17.2 .....

17.3 .....

17.4 .....

18. หน่วยงาน ภายใน / ภายนอก กรุงเทพมหานคร ตามข้อ 17 หน่วยงานใดที่ท่านมักไม่ค่อยได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่างๆ เท่าที่ควร

18.1 .....

เรื่องที่ประสาน .....

18.2 .....

เรื่องที่ประสาน .....

18.3 .....

เรื่องที่ประสาน .....

18.4 .....

เรื่องที่ประสาน .....

---

**ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ (ต่อ)**


---

19. ปัญหาด้านบุคลากรที่ท่านพบในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ได้แก่

19.1 .....

19.2 .....

19.3 .....

19.4 .....

**ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขเรื่องดังกล่าว**

.....

.....

.....

.....

.....

20. ปัญหาด้านระบบงาน (กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ) ที่ท่านพบในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ได้แก่

20.1 .....

20.2 .....

20.3 .....

20.4 .....

**ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขเรื่องดังกล่าว**

.....

.....

.....

.....

.....

21. ปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ท่านพบในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ได้แก่

21.1 .....

21.2 .....

21.3 .....

21.4 .....

**ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขเรื่องดังกล่าว**

.....

.....

.....

.....

.....

---

**ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ (ต่อ)**

---

**22. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในเรื่องอื่นๆ****22.1 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**22.2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**22.3 การแต่งตั้งโยกย้าย**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**22.4 อื่นๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ สำนักงานเขต

คำถามมีทั้งหมด 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล	สำหรับ เจ้าหน้าที่
1. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานที่สำนักงานเขต .....	.....
2. ตำแหน่ง ( ) 1. หัวหน้าฝ่าย (เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข) ( ) 2. หัวหน้าฝ่าย (นักวิชาการสุขภาพ) ( ) 3. นักวิชาการสุขภาพ ( ) 4. เจ้าหน้าที่อนามัย ( ) 5. เจ้าพนักงานธุรการ ( ) 6. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ( ) 7. เจ้าหน้าที่โครงการ ตำแหน่ง .....	..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
3. ระดับตำแหน่ง .....	.....
4. อายุ ( ) 1. ไม่เกิน 30 ปี ( ) 2. 31 – 40 ปี ( ) 3. 41 – 50 ปี ( ) 4. 51 – 60 ปี	..... ..... ..... .....
5. อายุราชการ ( ) 1. ไม่เกิน 10 ปี ( ) 2. 11 – 20 ปี ( ) 3. 21 – 30 ปี ( ) 4. 31 ปีขึ้นไป	..... ..... ..... .....
6. ระดับการศึกษา ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี ( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี	..... ..... .....
7. ชื่อวุฒิการศึกษาขั้นสูงสุด .....	.....
สาขา / วิชาเอก .....	.....
8. ระดับเงินเดือน ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,000 – 14,999 บาท ( ) 3. 15,000 – 19,999 บาท ( ) 4. 20,000 – 24,999 บาท ( ) 5. 25,000 – 29,999 บาท ( ) 6. 30,000 บาทขึ้นไป	..... ..... ..... ..... ..... .....

---

## ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่

---

9. หน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. ปัญหาหรืออุปสรรค ที่พบจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11. ท่านมีข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค ตามข้อ 10. อย่างไร

.....

.....

.....

.....

12. ท่านคิดว่างานใดของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพที่ดำเนินการซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่นของกรุงเทพมหานคร และท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขอย่างไร

12.1 งาน.....

ซ้ำซ้อนกับ .....

ข้อเสนอแนะ .....

12.2 งาน.....

ซ้ำซ้อนกับ .....

ข้อเสนอแนะ .....

12.3 งาน.....

ซ้ำซ้อนกับ .....

ข้อเสนอแนะ .....

12.4 งาน.....

ซ้ำซ้อนกับ .....

ข้อเสนอแนะ .....



---

**ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ (ต่อ)**


---

16. ท่านคิดว่าการแบ่งโครงสร้างเป็นการภายในดังกล่าว มีความเหมาะสมแล้วหรือไม่ หากไม่เหมาะสม ท่านคิดว่าควรจัดรูปแบบโครงสร้างอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ชนิดใด ที่ท่านคิดว่าควรมีเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

18. จำนวนบุคลากรของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในปัจจุบันเพียงพอหรือไม่ หากไม่เพียงพอ ท่านคิดว่าควรมีตำแหน่งใดเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

19. ท่านคิดว่าควรมีการฝึกอบรมหรือสอนงานให้บุคลากร เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานหรือไม่

( ) ควร                      ( ) ไม่ควร (ข้ามไปข้อ 21)

20. หลักสูตรหรือความรู้ในเรื่องใดที่ท่านต้องการทราบหรือจัดให้มีการฝึกอบรม (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

20.1 .....

20.2 .....

20.3 .....

20.4 .....

20.5 .....

21. หน่วยงาน ภายใน / ภายนอก กรุงเทพมหานครที่ท่านต้องติดต่อประสานงานด้วยเป็นประจำ ได้แก่

21.1 .....

21.2 .....

21.3 .....

21.4 .....





## ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ (ต่อ)

23.3 กรณีข้อกฎหมายสามารถตีความ วินิจฉัย หรือเลือกใช้ได้โดยไม่ผิดพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง หรือ ข้อบัญญัติฯ

ข้อกฎหมาย	มาตรา / ข้อ	รายละเอียดของปัญหา	ข้อเสนอแนะในการแก้ไข

24. ปัญหาด้านบุคลากรที่ท่านพบในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ได้แก่

24.1 .....

24.2 .....

24.3 .....

24.4 .....

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขเรื่องดังกล่าว

.....

.....

.....

.....

.....

25. ปัญหาด้านระบบงาน (กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ) ที่ท่านพบในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ได้แก่

25.1 .....

25.2 .....

25.3 .....

25.4 .....

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขเรื่องดังกล่าว

.....

.....

.....

.....

.....

---

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ (ต่อ)

---

26. ปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ท่านพบในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ได้แก่

26.1 .....

26.2 .....

26.3 .....

26.4 .....

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขเรื่องดังกล่าว

.....

.....

.....

.....

.....

27. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในเรื่องอื่นๆ

27.1 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ (ต่อ)

---

27.3 การแต่งตั้งโยกย้าย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

27.4 อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม