

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

“ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ”

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อ (สำหรับพระสังฆาธิการ)

1. อายุ

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 25 ปี | <input type="checkbox"/> 25 - 35 ปี |
| <input type="checkbox"/> 36 - 45 ปี | <input type="checkbox"/> 46 - 55 ปี |
| <input type="checkbox"/> 56 - 65 ปี | <input type="checkbox"/> 66 ปีขึ้นไป |

2. พรรษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5 พรรษา | <input type="checkbox"/> 6 - 10 พรรษา |
| <input type="checkbox"/> 11 - 15 พรรษา | <input type="checkbox"/> 16 - 20 พรรษา |
| <input type="checkbox"/> 21 - 25 พรรษา | <input type="checkbox"/> 26 พรรษาขึ้นไป |

3. ระดับการศึกษา (ทางโลก)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ระดับประถมศึกษา-ม.3 | <input type="checkbox"/> ระดับชั้น ม. 6 / ปวช. |
| <input type="checkbox"/> ระดับชั้น ปวส./ อนุปริญญา | <input type="checkbox"/> ระดับปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ระดับสูงกว่าปริญญาตรี | |

4. ระดับการศึกษา (ทางธรรม)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> นักธรรมตรี-เอก | <input type="checkbox"/> เปรียญธรรม |
| <input type="checkbox"/> พธ.บ. | <input type="checkbox"/> สูงกว่า พธ.บ. |

5. ตำแหน่ง

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เจ้าอาวาส | <input type="checkbox"/> เจ้าคณะตำบล |
| <input type="checkbox"/> เจ้าคณะอำเภอ | <input type="checkbox"/> เจ้าคณะจังหวัด |
| <input type="checkbox"/> เลข. จต./จอ./จจ. | |

6. วัดที่จำพรรษา (ในเขตอำเภอ)

- | | | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> พระนครศรีอยุธยา | <input type="checkbox"/> ท่าเรือ | <input type="checkbox"/> นครหลวง | <input type="checkbox"/> บางปะหัน |
| <input type="checkbox"/> ภาษี | <input type="checkbox"/> อุทัย | <input type="checkbox"/> วังน้อย | <input type="checkbox"/> บางปะอิน |
| <input type="checkbox"/> บ้านแพรก | <input type="checkbox"/> มหาราช | <input type="checkbox"/> บางไทร | <input type="checkbox"/> ผักไห่ |
| <input type="checkbox"/> ลาดบัวหลวง | <input type="checkbox"/> เสนา | <input type="checkbox"/> บางบาล | <input type="checkbox"/> บางซ้าย |

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีคะแนนและความเหมาะสม ดังนี้

คะแนน	หมายถึง
5	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
4	เห็นด้วยในระดับมาก
3	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
2	เห็นด้วยในระดับน้อย
1	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
3. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ					
5. สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคกัน					
7. มีเจ้าหน้าที่สอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการ					
8. ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ					
6. การให้บริการมีความต่อเนื่อง					
7. มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ					
8. การบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม					
2. สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ					
3. มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
4. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ					
5. มีน้ำดื่มให้บริการ					
ด้านการประชาสัมพันธ์					
1. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์					
2. มีป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
3. มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
4. มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

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

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

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

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

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

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

“ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ”

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาติดต่อ (สำหรับบุคคลที่มาติดต่อ)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 25 ปี

25 - 35 ปี

36 - 45 ปี

46 - 55 ปี

56 - 65 ปี

66 ปีขึ้นไป

3.การศึกษา (สูงสุด)

ระดับประถมศึกษา-ม.3

ระดับชั้น ม. 6/ปวช.

ระดับชั้น ปวส./ อนุปริญญา

ระดับปริญญาตรี

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

รับจ้างทั่วไป

รับราชการ

ประกอบธุรกิจส่วนตัว

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

5. ภูมิปัญญา (ในเขตอำเภอ)

- | | | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> พระนครศรีอยุธยา | <input type="checkbox"/> ท่าเรือ | <input type="checkbox"/> นครหลวง | <input type="checkbox"/> บางปะหัน |
| <input type="checkbox"/> ภาษี | <input type="checkbox"/> อุทัย | <input type="checkbox"/> วังน้อย | <input type="checkbox"/> บางปะอิน |
| <input type="checkbox"/> บ้านแพรก | <input type="checkbox"/> มหาสาร | <input type="checkbox"/> บางไทร | <input type="checkbox"/> ผักไห้ |
| <input type="checkbox"/> ลาดบัวหลวง | <input type="checkbox"/> เสนา | <input type="checkbox"/> บางบาล | <input type="checkbox"/> บางซ้าย |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | | | |

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีคะแนนและความเหมาะสม ดังนี้

คะแนน	หมายถึง
5	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
4	เห็นด้วยในระดับมาก
3	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
2	เห็นด้วยในระดับน้อย
1	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
3. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ					
5. สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคกัน					
7. มีเจ้าหน้าที่สอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการ					
8. ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มารับบริการ					
6. การให้บริการมีความต่อเนื่อง					
7. มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ					
8. การบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม					
2. สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ					
3. มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
4. บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ					
5. มีน้ำดื่มให้บริการ					
ด้านการประชาสัมพันธ์					
1. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์					
2. มีป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
3. มีเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
4. มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข

ผลการหาค่า IOC

**ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ				
1	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	+1
3	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1
4	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	+1
5	สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้	+1	+1	+1	+1
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาคกัน	+1	+1	+1	+1
7	มีเจ้าหน้าที่สอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มารับบริการ	+1	+1	+1	+1
8	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	+1
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	+1	+1	+1	+1
2	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	+1
4	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1
5	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+1
6	การให้บริการมีความต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1
7	มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ	+1	+1	+1	+1
8	การบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	+1	+1	+1	+1
	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม	+1	+1	+1	+1
2	สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ	+1	+1	+1	+1
3	มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+1
4	บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+1
5	มีน้ำดื่มให้บริการ	+1	+1	+1	+1

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	ด้านการประชาสัมพันธ์				
1	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	+1	+1	+1	+1
2	มีป้ายขอธิการขั้นตอนการให้บริการ	+1	+1	+1	+1
3	มีเอกสารแผนผังแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+1
4	มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1
5	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1

ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งหมด เฉลี่ยเท่ากับ +1

