



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ชุดที่.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอกำแพงไพล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดนี้มีความประสงค์เพื่อจะศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง
2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง
 - ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามถือเป็นความลับและจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น การนำเสนอข้อมูลจะกระทำโดยลักษณะภาพรวม และจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ในการให้บริการกับประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงต่อไป และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

181

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. ตั้งแต่ 20-30 ปี

3. ตั้งแต่ 31-40 ปี

4. ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ระดับประถมศึกษา

2. ระดับมัธยมศึกษา

3. ระดับ ปวส./อนุปริญญา

4. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัท/ห้างร้าน

4. ทำการเกษตร

5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. ตั้งแต่ 5,000 - 7,500 บาท

3. ตั้งแต่ 7,501 - 10,000 บาท

4. ตั้งแต่ 10,001 - 15,000 บาท

5. มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1. 1 - 2 คน

2. 3 - 4 คน

3. 5 คนขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

182

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการ

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็น โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

มากที่สุด

คะแนน	5	หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1.1 พนักงานให้บริการมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
1.2 พนักงานมาปฏิบัติงานตรงเวลา					
1.3 พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.4 พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ					
1.5 พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์					
1.6 พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2. ด้านกระบวนการ					
2.1 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน					
2.3 การให้บริการมีบัตรคิวสำหรับผู้รอรับบริการ					
2.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการ					



ปัจจัยที่ประชาชนใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ด้านสถานที่					
3.1 สำนักงาน อบต.ตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม					
3.2 อบต.มีที่จอดรถ เป็นสัดส่วน					
3.3 บริเวณโดยรอบสำนักงาน อบต.มีภูมิทัศน์ที่ดี					
3.4 ภายในสำนักงาน อบต. สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
4.2 มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.3 มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์					
4.4 มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 มีผู้รับแสดงความคิดเห็น เพื่อรับคำแนะนำในการให้บริการ					
5. ด้านการประชาสัมพันธ์					
5.1 มีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย					
5.2 มีการประชาสัมพันธ์โดยติดประกาศตามป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีของแต่ละหมู่บ้าน					
5.3 มีการประชาสัมพันธ์ทางเอกสารสิ่งตีพิมพ์ เช่น แผ่นพับ อย่างสม่ำเสมอ					
5.4 มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้าน					
5.5 มีป้ายบอกทางหรือป้ายบอกจุดบริการ ณ สำนักงาน					



ตอนที่ 3 : แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่

ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน	5	หมายถึง	ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ความคิดเห็นระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ความคิดเห็นระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ความคิดเห็นระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก					
1.2 จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร					
1.3 จัดให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น					
1.4 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ					
1.5 จัดให้มีสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ					
1.6 จัดให้มีสาธารณูปการ					
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
2.1 การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ					
2.2 การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ					
2.3 การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ					
2.4 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส					
2.5 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

185

บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.6 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน					
2.7 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล					
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย					
3.1 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3.2 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน					
3.3 การผังเมือง					
3.4 การจัดให้มีที่จอดรถ					
3.5 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง					
3.6 การควบคุมอาคาร					
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว					
4.1 การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว					
4.2 การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์					
4.3 การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร					
4.4 การให้มีตลาด					
4.5 การท่องเที่ยว					
4.6 การให้มีกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์					
4.7 การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ					
4.8 การพาณิชย์กรรมและการส่งเสริมการลงทุน					



บทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
5.1 การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
5.2 การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย					
5.3 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ					
6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น					
6.1 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น					
6.2 การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม					
6.3 การจัดการศึกษา					
6.4 การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และ วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น					
7. ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วน ราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
7.1 การสนับสนุนสภาตำบลและองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น					
7.2 การปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการ มอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร					
7.3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการ มีมาตรการป้องกัน					
7.4 การประสานและให้ความร่วมมือในการ ปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
7.5 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่ เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 187

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากประชาชนผู้มาใช้บริการของ อบต.วังแดง

4.1 การเสนอความคิดเห็น.....

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

4.2 ข้อเสนอแนะ.....

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

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้