

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

##### 1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

##### 2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

6. 61 ปี ขึ้นไป

##### 3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/หม้าย

##### 4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส.

5. ปริญญาตรีขึ้นไป

## 5. อาชีพ

1. ราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ
4. ค้าขาย/อิสระ
5. นักเรียน/นักศึกษา
6. รับจ้างทั่วไป
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ข้าราชการบำนาญ
8. เกษตรกร/ประมง
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท
2. 5,000 - 10,000 บาท
3. 10,001 - 20,000 บาท
4. 20,001 - 30,000 บาท
5. 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ (เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว)

## 1. เรื่องที่ขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ

1. การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
2. การขอสำเนาข้อมูลข่าวสารทางราชการ (ที่สามารถเปิดเผยได้)
3. การขอความช่วยเหลือในด้านสาธารณูปโภค/สาธารณภัย
4. การขอหนังสือรับรองบุคคล
5. การชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 2. ความถี่ในการมารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ

1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน
2. 1 - 2 ครั้ง/เดือน
3. 3 - 4 ครั้ง/เดือน



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.7 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2. (ต่อ)</b>					
2.7 จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน					
2.8 ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ					
2.9 การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่อยู่ขอ บริการร้องขอ					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอ					
<b>3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มาขอรับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่ นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือใน การให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและ ความเพียงพอขอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ					
<b>4. ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>					
4.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารในการ นำเสนอกับผู้รับบริการ					
4.2 สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>4. ด้านข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)</b>					
4.3 ความรวดเร็วของการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร					
4.4 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านผู้นำ ชุมชน					
4.5 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน อินเทอร์เน็ต					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างมาก ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้