

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

3. ช่วงเวลาที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ
1. 8.30 - 10.00 น. 2. 10.01 - 12.00 น.
3. 13.00 - 15.00 น. 4. 15.01 - 16.30 น.
4. ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ
1. ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง 2. 1 - 2 ชั่วโมง
3. 3 ชั่วโมงขึ้นไป
5. วิธีการเดินทางมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ
1. รถยนต์ส่วนตัว 2. รถจักรยานยนต์ส่วนตัว
3. รถโดยสารประจำทาง 4. รถยนต์/รถจักรยานยนต์รับจ้าง
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย

✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้คือ

พึงพอใจในระดับมากที่สุด	=	5
พึงพอใจในระดับมาก	=	4
พึงพอใจในระดับปานกลาง	=	3
พึงพอใจในระดับน้อย	=	2
พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	=	1

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
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					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
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
2. (ต่อ)					
2.7 จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน					
2.8 ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ					
2.9 การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่อยู่ขอ บริการร้องขอ					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอ					
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
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					
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร					
4.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารในการ นำเสนอกับผู้รับบริการ					
4.2 สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ					

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

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างมาก ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้