

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ผู้วิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ” ของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามไว้เป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นท่านสามารถตอบข้อคำถามได้อย่างอิสระและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 เป็นรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

3. ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รุ่นที่ 13 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

- ☐ 1. 15 ขึ้นไป - 30 ปี ☐ 2. มากกว่า 30 ขึ้นไป - 34 ปี
☐ 3. มากกว่า 34 ปีขึ้นไป - 44 ปี ☐ 4. มากกว่า 44 ขึ้นไป - 54 ปี
☐ 5. มากกว่า 54 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ☐ 4. อนุปริญญา/ ปวส.
☐ 5.ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ☐ 1. นักเรียน/ นักศึกษา ☐ 2. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 3. รับจ้าง/ ใช้แรงงาน ☐ 4. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
☐ 5. เกษตรกร ☐ 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้

- ☐ 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ☐ 2. 5,001 - 10,000 บาท
☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท ☐ 4. 15,001 - 20,000 บาท
☐ 5. มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่อง
เดียว

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านระบบบริการ				
1. การให้คำแนะนำก่อนการติดต่อกับงานของเจ้าหน้าที่				
2. มีเอกสาร คู่มือ แนะนำการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน				
3. มีการจัดลำดับการให้บริการโดยใช้ระบบคิว และ มีการให้บริการตามลำดับบัตรคิว				
4. ความทันสมัยและความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการ				
5. การให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในขั้นตอนการให้บริการและแล้วเสร็จถูกต้อง ภายในเวลาที่กำหนด				
6. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออก หน่วยบริการเคลื่อนที่				
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ				
7. พฤติกรรม/การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ เช่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, ความกระตือรือร้นในการให้บริการ, เอาใจใส่งาน ฯลฯ				
8. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ, การตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, การแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ				
10. ให้บริการด้วยความเสมอภาคให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
11. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน, ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ				
12. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 13. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ				
14. ความเพียงพอ และความสะดวกของสถานที่จอดรถ				
15. ความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา				
16. ความสะอาดเรียบร้อย และความเหมาะสมในการจัดสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการให้บริการ				
17. ความสวยงามของภูมิทัศน์ทั้งภายใน - ภายนอกอาคาร				
18. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการและผู้รอรับบริการ เช่น ที่นั่ง, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, บริการเครื่องดื่ม ฯลฯ				
19. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้พิการที่มาใช้บริการ เช่น ทางลาด, ห้องน้ำ ฯลฯ				

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถาม