

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

Burapha University

**แบบสอบถาม (ประชาชนผู้รับบริการ)****เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา****เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับจะถูกรวบรวม เพื่อใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา (ชลบุรี) และนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการ การให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี และผู้วิจัยประสงค์ที่จะใช้ข้อมูลนี้เพื่อนำไปทำการวิจัยประกอบปัญหาพิเศษ เสนอมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อให้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ให้เป็นที่พอใจของผู้มาใช้บริการ จึงขอความร่วมมือมายังท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามโดยไม่ต้องกังวลใด ๆ ทั้งสิ้น เพราะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการวิเคราะห์เป็นรายบุคคล แต่จะวิเคราะห์โดยภาพรวมของการให้บริการทั้งหมด เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม****ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา**

เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยผู้วิจัยมีการพิจารณา 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

การตอบแบบสอบถามชุดนี้ ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อและนามสกุล ดังนั้นข้อมูลที่เป็นคำตอบหรือความคิดเห็นที่ปรากฏในแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาล  
ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

.....  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความหรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ  
( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 21-30 ปี ( ) 3. 31-40 ปี  
( ) 4. 41-50 ปี ( ) 5. 51-60 ปี ( ) 6. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ  
( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส
4. ระดับการศึกษา  
( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ ปวช. ( ) 3. อนุปริญญา/ปวส.  
( ) 5.ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ  
( ) 1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ( ) 2. พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) 3. เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว ( ) 4. นักเรียน/ นักศึกษา  
( ) 5. รับจ้างทั่วไป ( ) 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้/เดือน  
( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,000 -10,000 บาท  
( ) 3. 10,001-15,000 บาท ( ) 4. 15,001 -20,000 บาท  
( ) 5. 20,001-25,000 บาท ( ) 6. เกินกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์  
หนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
1. มีการให้บริการอย่างเป็นระบบที่มี ความชัดเจน โดยมีการเรียงลำดับ ก่อน-หลัง					
2. มีการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. มีการให้บริการที่มีความเสมอภาค ในการตอบข้อสงสัยในเรื่องการ บริการน้ำประปา					
4. มีการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี และไม่เรียกร้องผลประโยชน์จาก ผู้รับบริการ					
<b>ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา</b>					
1. มีการให้บริการสามารถแล้วเสร็จ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม					
2. มีการให้บริการรวดเร็วตรงตาม ระยะเวลาของงานที่กำหนด					
3. มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการบริการทำให้งานเสร็จตรงเวลา					
4. มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลาที่กำหนด					

ความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
1. สำนักงาน/ ท่าเลที่ตั้งมี ความเหมาะสม โดยมีความสะดวก ในการเดินทางมาใช้บริการ					
2. สำนักงานมีความสะอาด กว้างขวาง อากาศถ่ายเทสะดวก และ มีการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ได้ เรียบร้อยเป็นสัดส่วน					
3. สำนักงานมีที่นั่งรอเพียงพอต่อ ประชาชนที่มารอรับบริการ และมีการ จัดมุมบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เครื่องดื่ม ฯลฯ					
4. สำนักงานมีการจัดทำแผ่นพับ เพื่อ ใช้ประชาสัมพันธ์รายละเอียด และ ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อไว้ อย่างเหมาะสม					
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
1. มีการให้บริการ โดยไม่มีการหยุด พักเพียงเพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง					
2. ผู้มารับบริการสามารถรับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการใหม่ ๆ ของสำนักงานได้อย่างต่อเนื่อง					
3. มีการให้คำแนะนำการให้บริการ เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการบริการ ของสำนักงานให้แก่ผู้มารับบริการ อย่างต่อเนื่อง					

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
4. มีการพัฒนาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง					
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>					
1. มีการให้บริการต่าง ๆ รวมถึงการจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการ					
2. ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลการบริการต่าง ๆ ของสำนักงานผ่านทางโทรศัพท์อัตโนมัติได้					
3. มีการเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการแบบก้าวหน้ากับทางหน่วยงานราชการและเอกชน					
4. มีการพัฒนาระบบข้อมูลให้บริการในรูปแบบที่ทันสมัย					

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

.....

.....

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

.....

.....

.....

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

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

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

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

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

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

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University