

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

แบบสอบถามเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จะได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ทุกข้อมูลมีความสำคัญต่อการนำผลไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและไม่มีการกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

84

คำชี้แจง: (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน เพียงข้อเดียว)

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 20 ปี

() 2. 21 - 30 ปี

() 3. 31 - 40 ปี

() 4. 41 - 50 ปี

() 5. 51 - 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน

() 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() 4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.

() 5.ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

() 3. เกษตรกร

() 4. พนักงานบริษัท

() 5. นักเรียน/นักศึกษา

() 6. รับจ้างทั่วไป

() 6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

() 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 2. 5,001 - 10,000 บาท

() 3. 10,001 - 20,000 บาท

() 4. 20,001 - 30,000 บาท

() 5. 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

85

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมหน้าคำตอบที่มีตัวเลข (5, 4, 3, 2, 1)

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					
1.2 ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					

1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1

2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					
2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					
2.4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					
3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					

[illegible]

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

89

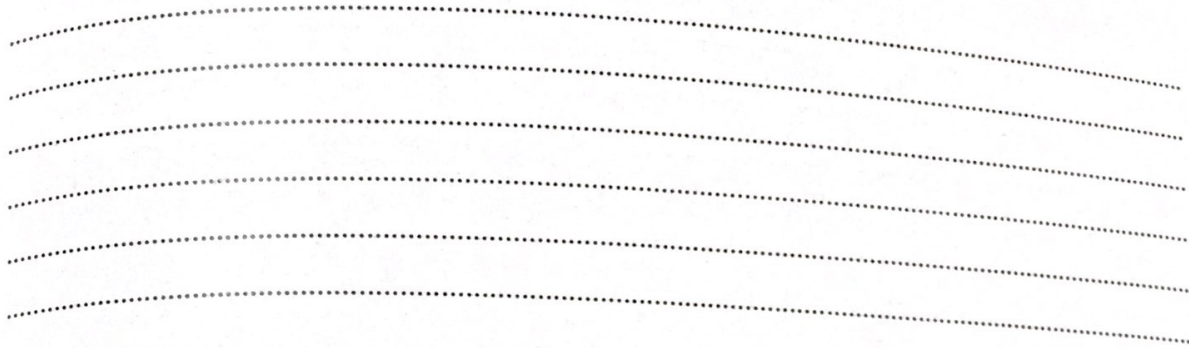
ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					
4.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					
4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					
4.4 มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					
2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4) งานบริการด้านสาธารณสุข					
5) งานบริการด้านการศึกษา					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					
1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี					

2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง						
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
4) งานบริการด้านสาธารณสุข						
5) งานบริการด้านการศึกษา						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

91



คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบ



