

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

สำหรับ
ผู้วิจัย

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 35 ปี

2. 35 – 45 ปี

3. 46 – 55 ปี

4. 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. อนุปริญญา

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง

สำหรับ
ผู้วิจัย

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. เกษตรกร

3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,000-20,000 บาท

3. 20,001-30,000 บาท

4. มากกว่า 30,000 บาท

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
การเข้าถึงการบริการ						
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ						<input type="checkbox"/>
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก						<input type="checkbox"/>
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/>
4. การบริการด้านข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน และทันเวลา						<input type="checkbox"/>
การติดต่อสื่อสาร						
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเสียงตามสาย เข้าใจและชัดเจน						<input type="checkbox"/>
6. มีป้ายบอกทางเข้า – ออก อบรมมองเห็นชัดเจน ในการติดต่อราชการ						<input type="checkbox"/>
7. มีผู้รับความคิดเห็นมองเห็นได้ชัดเจน						<input type="checkbox"/>
8. มีการจัดช่องทางบริการที่สะดวกและ เข้าใจง่าย						<input type="checkbox"/>
ความสามารถ						
9. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เช่น การแก้ปัญหา การแนะนำให้ข้อมูลผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/>
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญใน งานที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
12. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงให้ความเข้าใจในการ จัดเตรียมเอกสารและหลักฐานได้ถูกต้อง						<input type="checkbox"/>
ความมีน้ำใจ						
13. เจ้าหน้าที่มีกิริยาจาสุภาพเรียบร้อยและมี มนุษยสัมพันธ์ดี						<input type="checkbox"/>
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเองและ ทั่วถึงเสมอภาค						<input type="checkbox"/>
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและ เอาใจใส่ผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
16. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มาติดต่อขอรับบริการ						<input type="checkbox"/>
ความน่าเชื่อถือ 17. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงเวลาที่กำหนด						<input type="checkbox"/>
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม						<input type="checkbox"/>
19. เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
ความไว้วางใจ 20. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต						<input type="checkbox"/>
22. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตามระเบียบได้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ						<input type="checkbox"/>
การสนองตอบต่อผู้รับบริการ 23. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
24. มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
ความมั่นคงปลอดภัย 25. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย						<input type="checkbox"/>
26. วัสดุอุปกรณ์ในการขอรับบริการมีความปลอดภัย						<input type="checkbox"/>
ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ 27. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/>
28. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารง่ายต่อการเข้าใจ						<input type="checkbox"/>

ขอขอบพระคุณในการเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล

นางรรินทิพย์ วีระวัฒน์ยิ่งยง

วัน เดือน ปีเกิด

22 สิงหาคม 2524

ภูมิลำเนา

เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545

อนุปริญญา วิทยาลัยอาชีวศึกษานนบุรี

พ.ศ. 2547

ปริญญาบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

พ.ศ. 2558

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา

จังหวัดสมุทรสงคราม