

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน  หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1)  ชาย

2)  หญิง

2. อายุ

1)  ต่ำกว่า 30 ปี

2)  30 - 40 ปี

3)  41 - 50 ปี

4)  50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1)  ต่ำกว่าปริญญาตรี

2)  ปริญญาตรี

3)  สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

1)  โสด

2)  สมรส

3)  หม้าย/หย่าร้าง

สำหรับผู้วิจัย

5. อาชีพ

- 1)  พนักงานบริษัท/รับจ้าง    2)  เกษตรกรรม  
 3)  ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย    4)  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 5)  นักเรียน/นักศึกษา

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1)  น้อยกว่า 10,000 บาท    2)  10,000 – 15,000 บาท  
 3)  15,001 – 20,000 บาท    4)  20,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>กระบวนการให้บริการ</b>					
1. ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ					
2. การจัดลำดับขั้นตอนการบริการไม่ซับซ้อนมีความคล่องตัว					
3. ความเสมอภาคในการบริการ มีความเป็นธรรม					
4. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
6. ความทั่วถึงหรือความเพียงพอของบริการ					
<b>ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร</b>					
7. ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ					
8. การจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการ ต่าง ๆ ให้กับผู้มาใช้บริการ					
9. การแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน และตอบข้อสงสัย ในเรื่องราวร้องทุกข์					

สำหรับผู้วิจัย

ส่วนที่ 2 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
10. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
11. ความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน						<input type="checkbox"/>
12. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย						<input type="checkbox"/>
<b>บุคลากร/เจ้าหน้าที่</b>						
13. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
14. ความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
15. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
16. การแสดงกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/>
17. ความถูกต้องแม่นยำในการบริการ						<input type="checkbox"/>
18. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
<b>สถานที่และสภาพแวดล้อม</b>						
19. การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน						<input type="checkbox"/>
20. ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
21. การจัดสภาพแวดล้อมในเรื่องของการถ่ายเทอากาศและแสงสว่าง						<input type="checkbox"/>
22. ความสะอาดสบายของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ						<input type="checkbox"/>
23. ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่						<input type="checkbox"/>
24. การจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของสถานที่						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณในการสละเวลาตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล                      นางชัญญชิตา ชูจรัส  
วัน เดือน ปี เกิด                 7 มกราคม 2509  
ที่อยู่ปัจจุบัน                     อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2522                      ประถมศึกษา โรงเรียนวัดตรีมิตรประดิษฐาราม จังหวัดระยอง  
พ.ศ. 2525                      มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบ้านค่าย จังหวัด ระยอง  
พ.ศ. 2528                      ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคระยอง จังหวัดระยอง  
พ.ศ. 2545                      ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนระยองพาณิชยการ จังหวัด  
ระยอง  
พ.ศ. 2550                      ปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
จังหวัด จันทบุรี

### ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2540- ปัจจุบัน             องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง  
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับ 5