

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ

แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของท่านจะเก็บเป็นความลับ และ วิเคราะห์ในภาพรวมสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อที่ท่านต้องการ

1. เพศ

1 [] ชาย

2 [] หญิง

2. อายุ

1 [] ต่ำกว่า 20 ปี

2 [] 20 – 30 ปี

3 [] 31 - 40 ปี

4 [] มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพสมรส

1 [] โสด

2 [] สมรส

3 [] หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1 [] อนุปริญญา/หรือต่ำกว่า

2 [] ปริญญาตรี

3 [] สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1 [] รับจ้าง

2 [] เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย

3 [] รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4 [] บริษัทเอกชน

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ						
1. การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ						<input type="checkbox"/>
2. การจัดระบบของการใช้น้ำอุปโภคบริโภค						<input type="checkbox"/>
3. การจัดเก็บขยะมูลฝอย						<input type="checkbox"/>
4. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คัดแปลง รีดถอนอาคาร หรือเคลื่อนย้ายเอกสาร						<input type="checkbox"/>
5. การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์หรืออุบัตินัย และคนพิการ						<input type="checkbox"/>
6. การให้บริการสังคมสงเคราะห์ คนชรา						<input type="checkbox"/>
7. การซ่อมแซม ถนน ตรอก ซอย สะพาน ป้ายบอกชื่อทาง						<input type="checkbox"/>
8. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเนื่องจาก การก่อสร้างในที่สาธารณะ						<input type="checkbox"/>
กระบวนการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
1. ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
2. การจัดลำดับขั้นตอนการบริการ						<input type="checkbox"/>
3. ความเสมอภาคในการบริการ						<input type="checkbox"/>
4. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ						<input type="checkbox"/>
ข้อมูลข่าวสาร						<input type="checkbox"/>
1. ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/>
2.การจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการ บริการต่างให้กับผู้มาใช้บริการ						<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.การแก้ไขปัญหาห้องเรียนและตอบข้อสงสัยในเรื่องราร้องทุกข์						<input type="checkbox"/>
4.ความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน						<input type="checkbox"/>
บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/>
1. การแสดงกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/>
2. ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
3. ความรู้ความสามารถในงานของผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
5. การเอาใจใส่ในการบริการ						<input type="checkbox"/>
6. การแต่งกายสุภาพ						<input type="checkbox"/>
สถานที่และสภาพแวดล้อม						<input type="checkbox"/>
1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย						<input type="checkbox"/>
2. การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน						<input type="checkbox"/>
3. ความสะอาดของสถานที่						<input type="checkbox"/>
4. การจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของสถานที่						<input type="checkbox"/>
5. การจัดที่นั่งไว้รองรับผู้มาใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
6. การจัดสภาพแวดล้อมในเรื่องของการถ่ายเทอากาศและแสงสว่าง						<input type="checkbox"/>

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล พันจ่าอากาศเอก มนตรี นาคลดดา

วัน เดือน ปีเกิด 13 ตุลาคม 2502

ภูมิลำเนา ตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2524 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนช่างฝีมือทหาร

พ.ศ. 2530 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาเขตเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

พ.ศ. 2548 “China’s Strategic Planning and Management” School of International Studies, Peking University

Local Problem Solving and Development Planning, Aspart of SILPAKORN UNIVERSITY training course , China Strategy for Development and Methods of Management

พ.ศ. 2551 ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2524 รัฐบาลกรมช่างอากาศ กองทัพอากาศ

พ.ศ. 2535 บริษัท แพนแปซิฟิก จำกัด

พ.ศ. 2537 บริษัท สยามเพอร์สโตป จำกัด

พ.ศ. 2537 – ปัจจุบัน ห้างหุ้นส่วนจำกัด โมเดิร์นเซพ

- ประดิษฐ์ กระจกธรรมดา มาเป็นกระจกกันกระสุน ได้ใบรับรองจาก กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

พ.ศ. 2544 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 2 ตำบลบางเพรียง

พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี