

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

รหัสของแบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง

อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของภาคนิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามเป็นจริงมากที่สุด
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

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 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. อนุปริญญา/เทียบเท่า

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ค้าขาย

2. รับจ้างทั่วไป

3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. เกษตรกร

6. อาชีพอื่น ๆ

5. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

6. ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง

1. ไม่เกิน 5 ปี

2. 6 – 10 ปี

3. 11 – 15 ปี

4. 16 ปีขึ้นไป

7. ประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

1. 1 – 3 ครั้ง

2. 4 – 6 ครั้ง

3. ตั้งแต่ 7 ครั้ง ขึ้นไป

**ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรี
สงคราม จังหวัดนครพนม**

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นการให้บริการ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีคุณภาพในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีคุณภาพในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีคุณภาพในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีคุณภาพในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีคุณภาพในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ					
2	ความสามารถตอบปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกอย่างถูกต้องรวดเร็ว					
4	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
5	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6	การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม					
7	การให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
8	การให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
9	การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม					

การให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10	การมาปฏิบัติงานตรงเวลา					
11	บุคลิกภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่					
12	เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
13	การพูดจาสุภาพกับประชาชนผู้มาใช้บริการ					
14	ความยิ้มแย้มแจ่มใสต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ					
15	การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว					
ด้านอาคารสถานที่						
1	อาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ					
2	ความเหมาะสมของการจัดสัดส่วนพื้นที่ใน สำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มา ติดต่อนั่งพักกับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
3	การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง เพดาน ใต้โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ					
4	แสงสว่างภายในอาคารเพียงพอ					
5	ความสะอาดของห้องน้ำ					
6	ความเพียงพอของที่จอดรถ					
7	ป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม ติดตั้งไว้อย่าง ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
8	ป้ายระเบียบต่างๆ ที่ประชาชนควรรู้ ติดตั้งไว้อย่าง ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
9	ความชัดเจนของป้ายแสดงระยะเวลาการ ให้บริการ					
10	ความชัดเจนของป้ายแสดงเส้นทางกรให้บริการ					
11	การบริการน้ำดื่มให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ					
12	ความกว้างขวางของอาคารสถานที่และพื้นที่ ให้บริการ ปลอดภัย และระบายอากาศได้ดี					
13	มีเก้าอี้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

การให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
14	มีมุมพักผ่อนให้ประชาชนผู้มารับบริการ					
15	มีโสตทัศนูปกรณ์บริการประชาชนอย่างเหมาะสม					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
1	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก เหมาะแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2	ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย					
4	การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในสถานที่ บริการอย่างเหมาะสม					
5	ความพร้อมของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
6	ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
7	บริการถ่ายเอกสารสำหรับผู้มารับบริการ					
8	การให้บริการหนังสือพิมพ์เอกสารความรู้ต่างๆ ให้ ประชาชนผู้มารับบริการ					
9	การจัดวางเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ให้บริการ ประชาชนอย่างเพียงพอ					
10	การบริการที่นั่งพักสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ					
11	การบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ					
12	การบริการโทรศัพท์เพื่อเปิดข่าวสารให้กับ ประชาชนผู้มารับบริการได้ดู					
13	การบริการเครื่องเขียน ปากกา ยางลบ น้ำยาลบ คำผิดไว้ให้สำหรับประชาชนผู้มารับบริการ					

