



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ มี 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความรู้สึกของท่านและเพื่อต้องการทราบเหตุผลความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จึงไม่มีค่าตอบแทนหรือผิด ค่าตอบจะเป็นความคิดเห็นตามความรู้สึกของแต่ละบุคคลซึ่งย่อมแตกต่างกันได้

3. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้วกรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อแล้ว ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวมและจะนำผลมาใช้ในการทำวิจัยเท่านั้น ค่าตอบของท่านจึงไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่าน หน่วยงาน หรือกิจการของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อเพราะแบบสอบถามฉบับที่ตอบไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

เทวี ฤชานันท์

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แบบสอบถามผู้มารับบริการต้นทะเบียนราษฎร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของท่าน
 คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพ
 ที่เป็นจริงของท่านและเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. เพศ

() 1.1 ชาย

() 1.2 หญิง

2. อาชีพ

() 2.1 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 2.2 ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว

() 2.3 เกษตรกร /รับจ้าง

สำหรับผู้วิจัย
 ชุดที่

--	--	--

T1

T2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อกรให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ระดับความพึงพอใจของท่านต่อกรให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดย
ให้ตรงกับความคิดเห็นและทัศนคติของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับ
ความพึงพอใจไว้ดังนี้

- | | |
|-----------|-------------------|
| 5 หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 3 หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| 2 หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| 1 หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.1 คำถามด้านกรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1.	มีบัตรคิว หรือให้บริการตามลำดับก่อน หลัง อย่างยุติธรรม						T-3 <input type="checkbox"/>
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน และมีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับประชาชนทุกคน						T-4 <input type="checkbox"/>
3.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและบริการ อย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน						T-5 <input type="checkbox"/>
4.	เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพและเป็นมิตร กับประชาชนทุกคน						T-6 <input type="checkbox"/>
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ ทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน						T-7 <input type="checkbox"/>

2.2 คำถามด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา .		ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และตรงต่อเวลา						T-8 <input type="checkbox"/>
2.	ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความเหมาะสมกับสภาพงาน						T-9 <input type="checkbox"/>
3.	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจนเข้าใจง่าย						T-10 <input type="checkbox"/>
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก						T-11 <input type="checkbox"/>
5.	การให้บริการแต่ละประเภทมีความสะดวก รวดเร็ว						T-12 <input type="checkbox"/>

2.3 คำถามคำถามารให้บริการอย่างเพียงพอ		ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1.	สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ						T-13 <input type="checkbox"/>
2.	มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอบริการแก่ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ						T-14 <input type="checkbox"/>
3.	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอก ข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ						T-15 <input type="checkbox"/>
4.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อ ผู้มาขอรับบริการ						T-16 <input type="checkbox"/>
5.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอ รับบริการ						T-17 <input type="checkbox"/>

2.4 คำถามด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่บริการตลอดเวลา (รวมเวลาพักเที่ยงด้วย)						T-18 <input type="checkbox"/>
2. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ						T-19 <input type="checkbox"/>
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและสามารถทำงานทดแทนกันได้						T-20 <input type="checkbox"/>
4. เจ้าหน้าที่มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน						T-21 <input type="checkbox"/>
5. งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้ทันปัจจุบันอยู่เสมอ						T-22 <input type="checkbox"/>

2.5 คำถามด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า		ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1.	มีการจัดทำคู่มือผ่านพ้นไปให้บริการผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ ได้อ่าน						T - 23 <input type="checkbox"/>
2.	มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยมี กลไกรับความคิดเห็น						T - 24 <input type="checkbox"/>
3.	มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับ บริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต						T - 25 <input type="checkbox"/>
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมี ความชำนาญในการให้บริการ						T - 26 <input type="checkbox"/>
5.	มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องนำหรับกด บัตรคิว						T - 27 <input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

.....
.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

.....
.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....
.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....
.....

5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

.....
.....

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม